关于印发《黄山市网络预约出租汽车平台企业

信用分类监管办法（试行）》的通知

黄交运〔2025〕1号

市道路运输管理服务中心，市交通运输综合行政执法支队，局机关有关科室：

　　《黄山市网络预约出租汽车平台企业信用分类监管办法（试行）》已经2024年度第12次局长办公会审议通过，现印发给你们，请认真组织实施。

黄山市交通运输局

 2025年1月10日

黄山市网络预约出租汽车平台企业

信用分类监管办法（试行）

第一章　总　　则

第一条　为加强网络预约出租汽车（以下简称网约车）行业全链条监管，维护市场公平竞争秩序，保障乘客和驾驶员合法权益，促进网约车行业规范健康持续发展，更好满足人民群众出行需求，根据《电子商务法》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《出租汽车服务质量信誉考核办法》《关于加强交通运输行业信用体系建设的若干意见》《黄山市网络预约出租汽车平台公司线下服务能力评价指南》等规定，结合实际，制定本办法。

第二条　本办法所称的信用分类监管，是指交通运输主管部门在考核周期内对网约车平台企业管理、安全运营、信息数据、运营服务等方面进行综合考评，并依据信用评级情况采取守信激励或失信惩戒措施。

第三条　本办法适用于在本市取得许可的网约车平台企业及其线下服务机构、本市内提供服务的网约车聚合平台。

第二章　信用考核等级评定

第四条　网约车平台企业信用考核实行计分制，基准分值为100分，其中企业管理指标为15分、安全运营指标为25分、信息数据指标为35分、运营服务指标为25分。另外加分项指标分值为10分，社会责任指标为一票制。具体计分办法见《黄山市网络预约出租汽车平台企业信用考核评定指标》（详见附件1）。

第五条　网约车平台企业信用考核等级分为AA级（优秀）、A级（良好）、B级（合格）、C级（较差）、D级（差）五个等级。由市交通运输局按照以下标准评定：

（一）评定周期内综合得分90分及以上，周期内未发生一般事故等级（不含本级，下同）以上的交通责任事故，未发生特大恶性服务质量事件，考核等级为AA级；

（二）评定周期内综合得分80～90分（含80分，下同），周期内未发生一般事故等级以上的交通责任事故，未发生特大恶性服务质量事件，考核等级为A级；

（三）评定周期内综合得分70～80分，周期内未发生一般事故等级以上的交通责任事故，未发生特大恶性服务质量事件，考核等级为B级；

（四）评定周期内综合得分60～70分，周期内未发生一般事故等级以上的交通责任事故，未发生特大恶性服务质量事件，为C级；

（五）评定周期内有下列情形之一的，评定为D级：

1.综合得分60分以下；

2.因管理责任，引发驾驶员不稳定，影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件；

3.发生较大事故等级（含本级）以上的交通责任事故的；

4.发生一次恶性服务质量事件的。恶性服务质量事件是指由于网约车平台企业或使用其互联网应用程序（APP）运营的从业人员原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或在社会造成恶劣影响的服务质量事件；

5.被交通运输主管部门约谈两次以上未整改或者整改不到位的；

6.在信用考核过程中弄虚作假、隐瞒实情或提供虚假材料，情节严重的；

7.有其他严重违反法律法规规定行为的。

第六条　信用考核每半年一个周期,考核周期为每年的1月1日至6月30日，7月1日至12月31日。已取得《网络预约出租汽车经营许可证》，但无自营车辆且未在本市开展互联网业务的平台企业，不参加信用考核。

第七条　信用考核结束后，市交通运输局将考核情况在本部门或政府网站进行公示，公示期为10个工作日。公示期内，对公示的信用结果有异议的，可通过书面或电话的方式向市交通运输局提出申诉，市交通运输局收到申诉后，在7个工作日内予以复核并反馈。

第三章　信用考核结果运用

第八条　交通运输主管部门将网约车平台企业信用评定结果作为申请网约车相关业务的主要评估条件。对于评定结果良好的，采取重点支持措施，正面宣传，鼓励发展，引导从业人员优先选择合作；对于评定结果较差、存在失信行为并影响行业稳定的，依法给予整改、列入失信名单等惩戒措施，并视情予以通报。

（一）对信用评定等级为AA级的，予以正面宣传，鼓励发展壮大，在行政许可过程中享受业务“绿色通道”办理待遇，在品牌创建、评先评优等方面优先考虑；

（二）对信用评定等级为A级的，予以正面宣传，鼓励发展壮大，在行政许可过程中享受业务“绿色通道”办理待遇；

（三）对信用评定等级为B级的，行业管理部门将督促其加强内部管理，限期对评定扣分项完成改善提升；

（四）对信用评定等级为C级的，责令限期整改，整改合格前暂停办理网约车新增等相关业务；

（五）对信用评定等级为D级的，暂停办理企业新增网约车等相关业务，直接提请市交通运输新业态协同监管联席会议按规定发起联合监管措施。包括但不限于：责令网约车平台企业暂停区域内经营服务；暂停发布、下架移动互联网应用程序（APP）；停止互联网服务；停止联网或停机整顿等，将企业法人及主要经营人信用信息上报至市信用监管部门实施联合惩戒。

第四章　信用等级修复

第九条　网约车平台企业信用等级实行动态管理。在信用等级有效期内，信息主体出现重大交通责任事故或重大违法违规等行为的，应当根据信用分类评级要求，降至相应的信用等级。

第十条　新的考核周期开始30天后，B级以下企业可向市道路运输管理服务中心提出信用修复申请。符合修复条件的转报市交通运输局提请信用修复。市交通运输局复核后予以公示，公示无异议的，对企业信用等级予以调整。考核周期内仅限企业申请一次信用修复。

第十一条　申请信用修复的企业应提交《信用修复承诺书》，内容包括但不限于依法诚信经营的具体措施、承诺自愿接受社会监督、违背承诺自愿接受联合惩戒等；同时积极配合交通运输执法部门完成违法违规行为处理，全面完善企业经营管理各项制度，消除失信行为。

第十二条　信用等级动态调整及信用修复遵循“陡降缓升”原则。周期内信用修复仅可向上提升一个等级。

第十三条　网约车聚合平台应加强对接入的网约车平台企业、提供服务的车辆及人员的信息核验，督促网约车平台企业按照本办法要求完成信用等级评定、修复等工作。

基金管理机构应当按照中国证券投资基金业协会发布的《私募投资基金信息披露管理办法》等有关要求，建立重大事项披露等制度，并根据基金合伙协议（或公司章程）约定，负责基金的日常经营管理工作，履行基金运行信息报送、接受绩效评价和监督检查、推动基金目标实现、维护基金利益等义务。

第五章　附　　则

第十四条　市、县（区）交通运输部门协同监管，构建信息共享机制。依据《黄山市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》规定，按照属地管理原则，落实市场分级监管责任，加强对本辖区内平台企业、车辆及人员经营行为协同管理、监督检查。

第十五条　网约车聚合平台及其合作网约车平台企业要依法建立健全咨询服务和投诉处理的“首问负责制度”，乘客因安全责任事故受到损害并要求网约车聚合平台承担先行赔偿责任的，网约车聚合平台要履行《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定，承担相关责任。

第十六条　网约车平台企业应当建立健全车辆技术档案，包括车辆基本信息，车辆安全技术检验报告、车辆维护和修理（含《机动车维修竣工出厂合格证》）、车辆主要零部件更换、车辆变更、行驶里程、对车辆造成损伤的交通事故等内容。

第十七条　网约车平台企业应当建立驾驶员服务质量信誉档案，包括下列内容：

（一）基本情况，包括网约车驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号以及从业资格证件领取、注册和变更记录、培训教育等情况；

（二）遵守法规情况，包括查处网约车驾驶员违法行为等情况；

（三）安全生产情况，包括交通责任事故的时间、地点、死伤人数、经济损失、交通事故责任认定和处理等情况；

（四）经营服务情况，包括乘客投诉、媒体曝光的服务质量事件等情况。

第十八条　本办法自印发之日起施行，如上级主管部门对于网约车平台企业有新的管理规定，从其规定。

附件：黄山市网络预约出租汽车平台企业信用考核评定指标

附件

|  |
| --- |
| 黄山市网络预约出租汽车平台企业信用考核评定指标 |
| 评定项目 | 类别 | 评分标准 | 分数 |
| 企业管理（15分） | 管理制度 | 建立科学完善的运营管理制度，并做好动态完善，缺失一项扣除2分，扣完为止。（1）车辆管理制度。（2）驾驶员管理制度。（3）平台数据库接入监管平台维护保障制度。（4）运价制定规则、动态调整系数及价格公示制度。（5）服务投诉处理制度。（6）服务质量保障及驾驶员服务质量评价结果公示制度。（7）法律、法规、规章及规范性文件规定的其他制度。 | 6 |
| 档案管理 | 1、运营单位应当建立健全车辆技术档案及驾驶员服务质量信誉档案，抽查发现档案每缺失一项扣0.5分，扣完为止。2、对于接入平台的驾驶员或退出运营的，运营单位应当在3日内完成驾驶员注册、注销的报备，发现一起未报备的，扣0.2分。3、按照行业管理部门工作要求落实道路运输证年度审验工作，保障车辆运营安全。发现一起超期未审验的，扣0.2分。 | 4 |
| 办公场地 | 办公场所面积应当与运营单位运营规模相适应，设置独立办公区域，便于开展驾驶员业务办理、政策咨询等日常事务，满足日常办公需求，不满足条件的扣除2分。 | 2 |
| 管理人员 | 运营单位应当在本市配备与运营规模相适应的运营管理工作人员，包括运营单位负责人、运营管理、安全管理、投诉处理等工作人员，不满足条件的扣除3分。运营单位负责人不得兼职且应常驻本市办公，负责运营单位全面工作，为运营单位安全生产第一责任人。 | 3 |
| 安全运营（25分） | 安全主体责任 | 建立健全各项安全生产管理制度 ，并积极履行自身安全生产主体责任 ，以下各项缺失一项扣除1分，扣完为止。（1）企业综合应急预案。（2）卫星定位与报警装置及信息管理制度。（3）信息安全及乘客隐私保护制度。（4）车辆、乘客保险公示及交通责任事故处理制度。（5）从业人员培训教育制度。（6）法律、法规、规章及规范性文件规定的其他制度。 | 5 |
| 培训教育情况 | 按照《黄山市网络预约出租汽车平台公司线下服务能力评价指南》要求制定完善的培训教育制度，并落实学习教育计划，缺失一项扣2分，包括：（1）岗前培训：新入职驾驶员及管理人员不得低于4学时；（2）继续教育：公司所属驾驶员每人每年接受不少于2次线下集中培训；（3）其他要素：培训应当做好签到、授课课件等影像资料归档。 | 4 |
| 安全生产人员 | 运营规模达到100台车辆以上的，应配备专职安全生产管理人员（需取得相应证件），常驻本市办公，专人专职、不得兼任，严格按照国家安全生产的方针、政策、各种规章制度及各项标准，对运营单位安全生产行使监督检查职能。未满足条件的扣除5分。 | 5 |
| 交通事故情况 | 考核周期内，发生交通责任事故致人死亡的，每死一人扣3分，每重伤一人扣2分；事故认定主责及以上的，每次加扣2分，扣完为止；发生一次死亡3人以上的交通责任事故的，一票否决。 | 5 |
| 行业管理部门工作衔接落实情况 | 1、主要负责人、安全管理人员未按要求出席政府管理部门召集的会议或培训，每次扣2分；2、未按规定时间和要求提交材料或落实工作部署，每次扣2分；3、考核周期内因企业自身原因被行业主管部门约谈一次且未按时完成整改的，扣2分。 | 6 |
| 信息数据（35分） | 合规情况 | 运营单位应当严格车辆、驾驶员核验，不断提高核验技术能力，通过线上技术筛查和线下实地审核相结合的，灵活多样的核验手段，保证提供服务的车辆具备合法营运资质，驾驶员具有合法从业资格。保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员一致。及时清理不符合规定的车辆和驾驶员，保证订单合规率。订单合规率100%，得30分；80%≤订单合规率＜100%时,每低于100%一个百分点扣除0.5分；订单合规率＜80%时扣除10分,且每低于80%一个百分点再扣1分，扣完为止。运营单位未将本地运营数据传送至网约车监管信息交互平台的，该项不得分。 | 30 |
| 车载设备 | 车辆安装固定式具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置及应急报警装置并统一接入黄山市出租车信息监管平台，车载设备在线率应达到100%，每低于1个百分点，扣除0.5分，扣完为止。 | 5 |
| 运营服务（25分） | 投诉处理 | 1、考核周期内，发生驾驶员或乘客有效投诉每增加 0.01次/车扣0.5分；2、投诉由平台先行调查处理，并将处理结果如实告知行业管理部门，行业管理部门将核实调查情况，未在时限内处理投诉的每发生一次扣除1分；谎报瞒报调查结果，一次扣5分；3、考核周期内，因服务质量问题，被市级媒体或机构批评或曝光扣10分；4、考核周期内，发生一次重特大恶性服务质量事件的一票否决。 | 10 |
| 违章违规 | 1、考核周期内，执法部门查处未取得合法证件从事网约车经营活动的车辆及人员，提供服务的网约车平台，一次扣5分；2、线上提供服务车辆与线下实际提供服务车辆不一致的，或者线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务驾驶员不一致的，一次扣5分；3、考核周期内，已取得合法证件的车辆及人员发生违反道路运输行业法律法规行为的，每增加0.1次/车扣0.5分，扣完为止；4、不配合行业管理部门调查的一次扣5分，2次以上一票否决。 | 15 |
| 加分项（10分） | 荣誉表彰 | 企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加2分；获得市级荣誉称号的，加1分；加到5分为止。 | 5 |
| 社会公益 | 企业按规定完成政府指令性任务，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加1分；加到2分为止。 | 2 |
| 车载影像 | 考核周期内新增车辆安装具有车内影像摄录功能装置达100%且正常使用的，加1分。 | 1 |
| 新能源车辆推广 | 考核周期内新增新能源网约车比例达到100%，加1分。 | 1 |
| 基层组织建设 | 建立健全基层党组织、工会等组织建设，积极开展组织活动的，加1分。 | 1 |
| 社会责任 | 行业稳定 | 因管理责任引发驾驶员不稳定问题 ，影响社会公共秩序、损害社会公共利益的群体性事件 。发生一次一票否决。 | 一票否决 |