

交交字〔2024〕145号

局属各股室、县交通运输综合行政执法队、县运输事业发展中心，  
各出租车（含网络预约出租）运营公司：

为进一步规范我县出租客运运营秩序，提升出租客运行业服务水平，塑造出租客运行业优质文明服务形象。参照《吕梁市区出租汽车行业红黑榜制度》，结合我县实际，制定了《交城县出租汽车行业（含网络预约出租）红黑榜制度（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

交城县交通运输局

2024年11月25日

（此件公开发布）

为进一步激发出租客运行业的积极性，提高出租车行业（含网络预约出租）自我管理、自我监督和自我约束的能力，不断提高出租客运行业的服务质量和服务水平，结合我县实际，制定交城县出租汽车行业（含网络预约出租）红黑榜制度（试行）如下：

## **一、总则**

第一条 坚持激励与惩戒并重的原则，弘扬诚信，曝光失信，形成规范经营、文明服务、和谐发展的氛围，促进行业服务质量提升。

第二条 本制度适用于在我县行政区域内登记注册的巡游出租车公司、网络预约出租车公司和在我县行政区域内取得许可的巡游出租车辆、网络预约出租车辆及取得从业资格的驾驶员。

## **二、红黑榜定义**

第三条 红榜是指出租车行业（含网络预约出租）中表现良好、车容车貌整洁、为乘客提供优质服务的驾驶员及车辆；

第四条 黑榜是指服务质量差、服务态度差、车容车貌不整洁、未按要求使用文明用语、发生违法违规行为、被乘客投诉或被行业管理部门查处的驾驶员及车辆。

## **三、红榜**

#### 第五条 纳入红榜的条件

- 1、服从管理、提供文明服务；
- 2、衣着整洁、车容车貌长期保持清洁；
- 3、有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧事迹；
- 4、受到县级以上表彰；
- 5、有协助查处违法行为；
- 6、积极参加抢险救灾、义务服务等社会公益活动；
- 7、法律法规规定的其他遵纪守法情形和社会公序良德倡导的其他情形。

#### 第六条 不得纳入红榜的情形

- 1、从业资格证过期或失效；
- 2、不服从行业管理部门的管理和调度；
- 3、被投诉和举报查证属实；
- 4、车容车貌不整洁，服务态度不好；
- 5、违规行为被查实接受处理未满六个月；

### 四、黑榜

#### 第七条 列入黑榜的情形

- 1、不按照规定使用计程计价设备或不按照订单金额违规收费；
- 2、不遵守交通管理秩序，在非规定的区域停靠、候客、载

客;

3、不按照乘客要求或者故意绕道;

4、不服从行业管理部门管理;

5、拒载、载客、违规揽客、甩客或营运途中无正当理由擅自中断服务;

6、有拼客行为;(此项网络预约出租不涉及)

7、受到群众投诉、动态监控检查发现及其他渠道反馈,经查证属实有违规营运;

8、发生殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客等行为;

9、在运营服务中存在其它侵害乘客合法权益行为;

10、未按照规定使用文明礼貌用语;

11、组织或参与非法上访、罢运、堵车、聚集等扰乱公共秩序;

12、发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任;

13、法律法规规定的其他违法违规情形。

## 六、采集和认定

第八条 “红榜”由县交通运输综合行政执法队会同县运输事业发展中心收集媒体报道、社会反映的出租车好人好事,以及从登记失物招领信息、参与公益活动中采集,对名单进行分类和认定。

第九条 “黑榜”由县交通运输综合行政执法队从已作出行政处罚决定的、被社会媒体曝光的车辆及驾驶员名单中采集认定。

第十条 红黑榜每季度通过各类新媒体、微信公众号、出租车内显示屏等方式向社会公开发布，由县交通运输综合行政执法队会同县运输事业发展中心发布。

## 七、奖励方式

第十一条 对于荣获“红榜”的驾驶员，由所属出租汽车经营企业予以表彰奖励，同时由县交通运输综合行政执法队会同县运输事业发展中心从中择优选取一定数量的出租车给予发放“红榜出租车”标牌。

第十二条 对于“黑榜”驾驶员，有下列情形之一的，交通运输部门应当收回并注销(抄告行政审批部门注销)其从业资格证，将其列入黑名单，建立数据库，以便查询。

(一)一个审验周期内，累积综合得分有两次以上为0分；

(二)一个审验周期内，被“黑榜”公布超过3次；

(三)一个审验周期内，发生1次重大服务质量事件；

(四)一个审验周期内，违反法律法规，组织、策划或煽动参与扰乱社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件；

(五)被公安机关实施行政拘留或刑事处罚。

第十三条 每年年底对“红黑榜”进行汇总。对于年度“红

榜”名录中统计上榜次数最多驾驶员当选“年度最佳服务标兵”，由县交通运输综合行政执法队会同县运输事业发展中心发放“年度最佳服务标兵”标牌。

第十四条 “红黑榜”要与出租汽车企业服务质量信誉考核挂钩，每有1次“红榜”驾驶员及车辆的，加10分；每有1次“黑榜”驾驶员及车辆的，扣2分（对于在公司注册不达一年因违规被公司解聘注销的驾驶员不计入公司年度企业服务质量信誉考核评分）。

## 八、附则

第十五条 本制度从2024年12月1日起试行，试行有效期2年。

第十六条 各出租车（含网络预约出租）经营企业应做好本试行制度的宣传工作，动员引导所属驾驶员遵守各类法律法规、规章制度，文明规范运营。