

# 阳城县交通运输局文件

阳交字〔2025〕56号

## 阳城县交通运输局 关于印发《出租汽车驾驶员“红黑榜”评定 制度》等制度的通知

综合行政执法队、发展中心：

为规范出租汽车经营服务行为，保障乘客合法权益、促进出租汽车行业健康发展，根据交通运输部《出租车经营服务管理规定》和《出租汽车服务质量信誉考核办法》，结合我县实际，特印发《出租汽车驾驶员“红黑榜”评定制度》等2项制度，请严格遵照执行。

阳城县交通运输局  
2025年5月13日

（此件公开发布）

# 出租汽车驾驶员“红黑榜”评定制度

为规范我县出租汽车运营行为，提高全县出租汽车行业服务质量，根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》《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》《出租汽车运营服务规范》，山西省交通运输厅《山西省出租汽车驾驶员“红黑榜”评定工作指南》等有关规定，制定本工作制度。

## 一、适用范围

本县行政区域内依法取得从业资格的巡游出租汽车、网络预约出租汽车驾驶员(以下简称“出租汽车驾驶员”)，均纳入“红黑榜”管理。

## 二、评定标准

### (一)“红榜”驾驶员评定标准

“红榜”是指出租汽车驾驶员在行业中表现优秀，仪容仪表整洁，车容车貌良好，服务优质；半年内无营运服务违规违章和服务投诉；诚信从业，维护行业稳定，具有社会责任感和职业荣誉感。

在达到上述基本条件的基础上，符合以下条件之一的可列入“红榜”：

1. 注重仪容仪表，着装整洁得体，车辆外观整洁，车内环境干净且卫生，使用文明用语，热情服务乘客，得到乘客广泛

好评，获得企业和平台认可；

2. 有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等突出表现，获省、市、县级媒体报道或表彰；

3. 在重大活动保障、抢险救灾中表现突出；

4. 组织或参与社会公益活动，并提供相关活动组织方出具的证明材料或媒体报道。

## **(二) “黑榜” 驾驶员评定标准**

“黑榜”是指出租汽车驾驶员存在服务质量差，仪容仪表不整洁，车容车貌不卫生，违反交通法规及行业管理规定等不良行为。

具体存在以下行为之一的列入“黑榜”：

1. 拒载、甩客或故意绕道，不按规定使用计价器，议价、违规收费；

2. 在非规定的区域停靠候客载客的；

3. 在汽车站等交通场站喊客拉客的；

4. 网约车驾驶员线下揽客、无正当理由未按承诺到达约定地点提供预约服务；

5. 驾驶员仪容仪表不整洁，服务行为不文明，车辆外观和内部设施不整洁、有杂物、垃圾、污渍、异味等，且拒不整改；

6. 发生重大安全生产责任事故并负主要责任；

7. 殴打乘客、暴力抗法、组织参与罢运等扰乱社会秩序行为；

8. 评定周期内被乘客投诉，经行业管理部门调查核实；

9. 不配合管理部门投诉调查处置、不服从管理；
10. 法律法规规定的其他违法违规情形。

### **三、评定周期及管理**

#### **(一) 驾驶员“红黑榜”信息采集**

1. 通过日常检查、投诉举报、执法监督、信息化监管平台数据等渠道收集驾驶员的经营行为、服务质量等方面信息。

2. 巡游出租汽车公司和网约车平台公司应当对本公司驾驶员日常服务表现进行监督管理，定期向交通运输主管部门报送驾驶员在文明服务、爱心公益等方面的突出事迹和驾驶员违规违法情况。

3. 鼓励乘客通过山西交通运输投诉举报二维码、12345政务服务便民热线、12328 交通运输服务监督电话、网络平台等方式对驾驶员的服务进行评价和投诉。

#### **(二) 评价周期**

出租汽车驾驶员“红黑榜”每月评选一次，县交通运输主管部门每月 10 日前汇总上月情况，确定“红黑榜”名单。

#### **(三) 认定公布**

县交通运输主管部门对采集的信息进行核实，稳定“红黑榜”名单、并通过网站、微信公众号、新闻媒体、出租汽车服务监督卡终端等多渠道向社会公布，定期更新。

# 出租汽车驾驶员红黑榜奖惩制度

为规范我县出租汽车运营行为，提高服务质量，弘扬诚信、曝光失信，形成诚信友爱、和谐发展的氛围，促进行业服务质量提升，根据《出租汽车驾驶员“红黑榜”评定制度》，制定本制度。

## 一、奖励措施

1. 对于“红榜”驾驶员进入汽车站等场站给予免排队等奖励措施。

2. 对一年内 3 次以上评为“红榜”的驾驶员可优先推荐评选市级最美出租汽车驾驶员。

3. 鼓励巡游出租汽车公司和网约车平台公司对一年内 3 次以上评为“红榜”的驾驶员给予适当物质奖励。

4. 鼓励网约车平台公司和出租汽车 95128 电话约车服务平台对获得“红榜”的驾驶员给予优先派单奖励。

## 二、惩罚措施

1. 对“黑榜”驾驶员在一定周期内限制其进入汽车站等场站的惩罚措施。

2. 巡游出租汽车公司和网约车平台公司结合出租汽车质量信誉考核工作，加强“黑榜”驾驶员的再培训、再教育。

3. 建立出租汽车驾驶员“黑名单”管理制度、对一年内 3 次以上评为“黑榜”的驾驶员列入行业“黑名单”、并建立“黑名单”数据库定期向社会公布，同时建议企业审慎聘用列入“黑名单”的驾驶员。

