

ICS 03.220.20;43.080.20  
R 11



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 22485—2013  
代替 GB/T 22485—2008

## 出租汽车运营服务规范

Taxi operation-service standard

2013-10-10 发布

2014-04-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

## 目 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 前言 .....                      | I  |
| 1 范围 .....                    | 1  |
| 2 规范性引用文件 .....               | 1  |
| 3 术语和定义 .....                 | 1  |
| 4 总则 .....                    | 3  |
| 5 服务方式 .....                  | 3  |
| 6 运输车辆 .....                  | 3  |
| 7 服务站点 .....                  | 4  |
| 8 服务人员要求 .....                | 5  |
| 9 服务流程 .....                  | 5  |
| 10 电召服务特别要求 .....             | 6  |
| 11 运输安全 .....                 | 7  |
| 12 服务评价 .....                 | 8  |
| 附录 A (资料性附录) 驾驶员服务用语 .....    | 9  |
| 附录 B (资料性附录) 车辆例行检查项目 .....   | 10 |
| 附录 C (规范性附录) 服务评价指标计算方法 ..... | 11 |
| 参考文献 .....                    | 15 |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 22485—2008《出租汽车服务》。与 GB/T 22485—2008 相比,主要技术变化如下:

- 增加了出租汽车运营服务、无障碍出租汽车、出租汽车经营者、出租汽车驾驶员、企业服务质量信誉考核、驾驶员服务质量信誉考核、出租汽车服务站点、暂停运营状态、议价等术语和定义(见 3.1、3.3、3.4、3.6、3.8、3.9、3.10、3.13、3.15);
- 修改了出租汽车、出租汽车服务人员、待租状态、合理路线、拒载、甩客的定义(见 3.2、3.5、3.11、3.13、3.16、3.17);
- 删除了服务、组织、服务组织的术语和定义(见 2008 年版的 3.2、3.3、3.5);
- 增加了出租汽车经营者和服务人员的诚信服务要求(见 4.1),鼓励使用节能环保车辆、无障碍车辆要求(见 4.3),以及出租汽车经营者和服务人员参与精神文明建设和社会公益活动要求(见 4.4);
- 删除了服务组织公共调度、为乘客提供安全和乘车指导信息、公开服务承诺制度要求(见 2008 年版的 4.1.4、4.1.5、4.1.6),服务人员岗位培训要求(见 2008 年版的 4.2.2);
- 修改了扬手招车的说明(见 5.1),将预约租车服务修改为电召服务(见 5.2,2008 年版的 5.2),修改了站点服务、包车服务的说明(见 5.3、5.4);
- 删除了服务规范(见 2008 年版的第 6 章);
- 增加了运输车辆的要求(见第 6 章);
- 删除了服务设施(见 2008 年版的第 7 章);
- 增加了服务站点要求(见第 7 章);
- 增加了服务人员要求(见第 8 章);
- 增加了服务流程(见第 9 章);
- 增加了电召服务特别要求(见第 10 章);
- 删除了服务安全(见 2008 年版的第 8 章);
- 增加了运输安全(见第 11 章),增加了驾驶员行车安全要求(见 11.1),提出了经营者安全管理要求(见 11.2);
- 修改了服务评价相关要求,增加了出租汽车经营者和驾驶员服务质量信誉考核相关要求(见 12.1.2);
- 删除了服务组织自我评价周期与向社会公示评价结果相关要求(见 2008 年版的 9.1.3);
- 修改了顾客投诉回复时限,增加了顾客投诉处理完毕时限要求(见 12.1.3);
- 修改了服务评价指标设置(见 12.2,2008 年版的 9.2);
- 增加了车辆服务标志设置合格率评价指标及要求(见 12.2.1),消防器材合格率、车载卫星定位系统合格率评价指标及要求(见 12.2.3、12.2.4),驾驶员从业资格证证件拥有率评价指标及要求(见 12.2.6),以及致人死亡且负同等以上责任道路交通事故次数、致人受伤且负同等以上责任道路交通事故次数评价指标及要求(见 12.2.8、12.2.9);
- 计价器合格率修改为标志顶灯、计价器合格率(见 12.2.2,2008 年版的 9.2.5),车辆整洁率修改为车容车貌合格率(见 12.2.5,2008 年版的 9.2.4),服务人员仪容合格率修改为驾驶员仪容和行为举止合格率(见 12.2.7,2008 年版的 9.2.1),行车责任事故间隔里程修改为道路交



通责任事故次数(见 12.2.10,2008 年版的 9.2.3),服务人员违章率修改为道路交通安全违法行为次数(见 12.2.11,2008 年版的 9.2.2),有责乘客投诉率修改为乘客有效投诉率(见 12.2.12,2008 年版的 9.2.7),乘客投诉回复率修改为乘客投诉处理率(见 12.2.13,2008 年版的 9.2.8),乘客满意度修改为乘客满意率(见 12.2.14,2008 年版的 9.2.9);

——删除了乘客表扬率(见 2008 年版的 9.2.6);

——修改了服务评价指标计算方法(见附录 C)。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、北京市交通委员会运输管理局、广东省道路运输管理局、重庆市道路运输管理局、湖北省交通运输厅运输管理局、安徽省公路运输管理局、山西省交通运输管理局、常州市道路运输管理处、北京北汽(集团)股份有限公司、上海强生出租汽车有限公司。

本标准主要起草人:王浩、程国华、张玉玲、张伟、朱鸿国、王伟、蔡少渠、王翰举、张海珠、陈小伟、刘常虹、秦维亮。

本标准所代替标准的历次发布情况为:

——GB/T 22485—2008。

## 出租汽车运营服务规范

### 1 范围

本标准规定了出租汽车运营服务的总则、服务方式、运输车辆、服务站点、服务人员要求、服务流程、电召服务特别要求、运输安全和服务评价等。

本标准适用于出租汽车旅客运输服务。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.3 轻型汽车污染物排放限值及测量方法(中国Ⅲ、Ⅳ阶段)

JJG 517 出租汽车计价器

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**出租汽车运营服务 taxi service**

以小型营运客车和驾驶劳务为乘客提供出行服务,并按乘客意愿行驶,根据行驶里程或者行驶时间计费的运输经营活动。

[JT/T 325—2010,定义 4.2]

#### 3.2

**出租汽车 taxi**

用于出租汽车运营服务的运输车辆。

#### 3.3

**无障碍出租汽车 accessible taxi**

配备专用装置,能够满足行动不便乘客出行服务需求的出租汽车。

#### 3.4

**出租汽车经营者 taxi business entities**

经营者 business entities

依法取得出租汽车客运经营资格,提供出租汽车运营服务的企业或个人。

3.5

出租汽车服务人员 taxi service personnel (agent)

服务人员 service personnel (agent)

直接或间接为乘客提供出租汽车运营服务的人员。包括出租汽车驾驶员以及站点服务、企业管理、调度服务等人员。

3.6

出租汽车驾驶员 taxi driver

驾驶员 driver

依法取得出租汽车从业资格,驾驶出租汽车为乘客提供服务的人员。

3.7

服务质量 service quality

为乘客提供的服务与服务标准符合的程度。

3.8

企业服务质量信誉考核 enterprise service quality and credit assessment

对企业的管理制度、安全运营、经营行为、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

3.9

驾驶员服务质量信誉考核 taxi driver service quality and credit assessment

对驾驶员在出租汽车服务中遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面的综合评价。

3.10

出租汽车服务站点 taxi services sites

有明显标志,允许出租汽车停靠、候客、载客的场所。

3.11

待租状态 for hire

出租汽车运营标志显示“空车”字样,可提供载客服务的状态。

3.12

暂停运营状态 out of service

出租汽车运营标志显示“暂停”字样,不提供载客服务的状态。

3.13

合理路线 reasonable route

从乘客上车地点到目的地里程最短或经济、便捷行驶路线,或按乘客意愿另行选择的行驶路线。

3.14

绕路 detour

出租汽车驾驶员未按合理路线行驶的行为。

3.15

议价 negotiated price

出租汽车驾驶员与乘客协商收费的行为。

3.16

拒载 refusal to take passenger

在待租状态下,出租汽车驾驶员在得知乘客去向后,拒绝提供服务的行为;或出租汽车驾驶员未按承诺提供电召服务的行为。

注:电召服务(5.2)是出租汽车服务方式之一。



## 3.17

甩客 stopping service in midway

运营途中,出租汽车驾驶员无正当理由擅自中断载客服务的行为。

## 4 总则

4.1 出租汽车经营者和服务人员应依法经营,诚实守信,公平竞争,为乘客提供安全、快捷、舒适、文明、持续改进的出租汽车运营服务。

4.2 出租汽车经营者和服务人员应贯彻执行国家法律法规和政策的有关规定,接受管理部门的监督检查。

4.3 出租汽车经营者应使用符合国家规定要求的车辆和服务设施。鼓励出租汽车经营者使用节能环保车辆、无障碍车辆。

4.4 出租汽车经营者和服务人员应当积极参与精神文明建设和社会公益活动。

## 5 服务方式

## 5.1 扬手招车服务

处于待租状态的出租汽车在允许停靠的路段上,应停车为扬手招车乘客提供出租汽车运营服务。

## 5.2 电召服务

应根据乘客通过电讯、网络等方式提出的预约要求,按照约定时间和地点提供出租汽车运营服务。

## 5.3 站点服务

在出租汽车服务站点,应按乘客要求,提供出租汽车运营服务。

## 5.4 包车服务

出租汽车驾驶员应根据乘客的特殊需求,由双方约定费用,在一段时间内或者较长线路上,为乘客提供特定的出租汽车运营服务。

## 6 运输车辆

## 6.1 基本要求

6.1.1 车辆技术条件应符合 GB 7258 的规定和出租汽车行业管理部门的相关要求。车辆维护、检测、诊断应符合 GB/T 18344 的规定。车辆污染物排放限值应符合 GB 18352.3 的规定。车辆内饰材料应符合 GB 8410 的规定。

6.1.2 车辆应取得当地公安部门核发的机动车牌照和行驶证,取得当地出租汽车行业管理部门核发的营运证件。

6.1.3 车辆应按规定配置出租汽车标志顶灯、空车待租标志、计价器、具有行驶记录功能的车载卫星定位系统、安全防范设施和消防器材等。

## 6.2 专用设施要求

6.2.1 出租汽车标志顶灯应与空车待租标志联动,夜间应有照明。出租汽车标志顶灯应有“TAXI”

字样。

6.2.2 计价器应符合 JJG 517 的规定;安装位置应方便乘客查看;数字显示清晰;发票打印准确;铅封有效并定期检验;不得私自改装、调整 and 维修。

6.2.3 车载卫星定位系统应符合 JT/T 794 及其他有关规定。

6.2.4 安全防范设施应具备防劫防盗功能,鼓励实现与车载卫星定位系统的联动。

6.2.5 刷卡消费设备功能正常、有效。

6.2.6 无障碍出租汽车升降机、厢门搭扣等专用装置功能正常,轮椅、拐杖安放空间充足,固定牢靠无松动。

### 6.3 车容车貌要求

6.3.1 车身外观整洁完好。

6.3.2 车前后内外照明灯齐全,功能完好。

6.3.3 轮胎盖齐全完好。

6.3.4 车门功能正常。车窗玻璃密闭良好,洁净明亮、无遮蔽物,升降功能有效。玻璃刮水器功能完好。

6.3.5 车厢内整洁、卫生,无杂物、异味。

6.3.6 仪表完好。仪表台、后风挡窗台不放置与运营无关的物品。

6.3.7 遮阳板、化妆镜、顶棚齐全完好。

6.3.8 座椅牢固无塌陷。前排座椅可前后移动,靠背倾度可调。安全带和锁扣齐全、有效。

6.3.9 座套、头枕套、脚垫齐全、整洁。

6.3.10 行李厢整洁,照明有效,开启装置完好。行李厢内可供乘客放置行李物品的空间不少于行李厢的三分之二。

6.3.11 按规定张贴和涂装广告,不遮挡服务标识。车厢视频设备可按乘客意愿开关。

### 6.4 服务标志要求

6.4.1 车身颜色及喷涂式样应符合当地出租汽车行业管理部门规定。

6.4.2 空车待租标志、暂停运营标志和电召服务标志应大小适宜、显示明亮、字迹清楚。

6.4.3 出租汽车经营者名称或简称、价格标准、服务监督电话和乘客须知信息等,应在车厢内外显著位置明示。

6.4.4 道路运输证、从业资格证、服务监督卡(牌)、机动车检验合格标志、强制保险标志、车船使用税缴讫证、环保检验合格标志等,按规定要求携带、摆放、粘贴。

6.4.5 无障碍出租汽车应设有专用标志。

## 7 服务站点

7.1 宜在客流量大的交通集散地、公共场所服务地设置出租汽车服务站点。在商业、医院、活动中心和密集的居民社区内宜设有直列式或者港湾式、岛式的乘客候车站台。

7.2 设置车辆停靠区、载客区、候车区等。

7.3 平面布局便于有序排队乘车与车辆停放。

7.4 设置统一式样的文字标志、导向标志。标志设置应明显清晰,宜有中英文。标志应符合 GB/T 10001.1 的有关规定。

7.5 不得擅自关闭服务站点或改变其用途。



## 8 服务人员要求

### 8.1 驾驶员业务素质与培训

- 8.1.1 经过从业资格培训,取得从业资格证。
- 8.1.2 遵守国家法律、法规和运营服务规范。
- 8.1.3 熟知运营区域的交通地理、地方特色等知识。
- 8.1.4 掌握基本的机动车维修知识。
- 8.1.5 掌握基本的医疗急救知识。
- 8.1.6 尊重乘客的宗教信仰和风俗习惯。

### 8.2 驾驶员服务仪容

- 8.2.1 精神饱满、举止文明、礼貌待客。
- 8.2.2 按规定着装,正确佩戴服务标志。
- 8.2.3 运营前和运营过程中忌食有异味的食物。

### 8.3 驾驶员服务用语和言行举止

- 8.3.1 提倡使用普通话。可根据乘客需求,使用地方方言或外语。
- 8.3.2 服务用语应规范准确,文明礼貌。服务时语气平和、表达清楚、音量适度、语速适中。驾驶员服务用语参见表 A.1。
- 8.3.3 不得在乘客面前有不文明行为和语言。
- 8.3.4 热情、耐心回答乘客问题。乘客间交谈时,忌随便插话。
- 8.3.5 不得在车厢内吸烟,不得向车外抛物、吐痰。

### 8.4 站点服务人员要求

- 8.4.1 服务仪容按照 8.2 执行,服务用语和言行举止按照 8.3 执行。
- 8.4.2 按次序调派车辆,引导乘客有序乘车。

## 9 服务流程

### 9.1 运营准备

- 9.1.1 检查车容车貌。
- 9.1.2 检查车辆技术状况,并备好随车设施、工具。检查项目参见表 B.1。
- 9.1.3 检查机动车行驶证、车辆运营证以及服务质量监督卡等随车证件。
- 9.1.4 备齐发票、备足零钱。
- 9.1.5 检查车辆燃油或燃气。

### 9.2 运营中

- 9.2.1 在允许停车路段或服务站点停车载客。
- 9.2.2 在服务站点载客时,应文明排队,服从调度指挥。
- 9.2.3 乘客上车前,不得有询问乘客目的地等挑客行为。
- 9.2.4 乘客上车时,车辆应与道路平行靠边停靠,并引导乘客由右侧上车。

- 9.2.5 乘客携带行李时,应主动协助其将行李放入行李厢内。行李厢应由驾驶员开启和锁闭。
- 9.2.6 主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车。
- 9.2.7 乘客上车后,面向乘客主动问候。
- 9.2.8 提醒并在必要时协助乘客系好安全带。
- 9.2.9 问清目的地,选择合理路线,按规定开始使用计价器。不得议价(包车服务除外)。
- 9.2.10 不得绕路。运营中遇交通堵塞、道路临时封闭等需改变原行驶路线时,需征得乘客同意。
- 9.2.11 根据乘客意愿升降车窗玻璃、使用音响、视频和空调等相关服务设备。
- 9.2.12 因车辆或驾驶员原因造成车辆停驶时,应暂停计价器计费。
- 9.2.13 劝阻和制止乘客将身体伸出车外、乱扔废弃物、在车内吸烟等行为。
- 9.2.14 未经乘客同意,不得招揽他人同乘。
- 9.2.15 应乘客要求停车等候时,未到约定时间不得擅自离开。
- 9.2.16 出省、市、县境或夜间去偏远、冷僻地区时,宜按规定办理登记或相关手续。
- 9.2.17 不得中途甩客或无故终止出租汽车运营服务。
- 9.2.18 遇下列情形,可拒绝提供出租汽车运营服务:
  - 乘客在禁止停车的路段招手招车;
  - 乘客携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品乘车;
  - 醉酒者、精神病患者等在无人陪同或监护下乘车;
  - 乘客目的地超出省、市、县境或夜间去偏远、冷僻地区而不按规定办理登记或相关手续。

### 9.3 运营结束

- 9.3.1 在允许停车路段按乘客目的地就近靠路边停车,终止计价器计费。
- 9.3.2 车辆应与道路平行靠边停靠,并引导乘客由右侧下车。雨天停车时,车门应避免积水区域。
- 9.3.3 按计价器显示金额及相关规定收费,并出具发票。
- 9.3.4 乘客下车时,提醒乘客开车门时注意安全、携带好随身物品,并主动协助乘客提取行李。检视车辆内物品,向乘客道别。

### 9.4 暂停运营

因交接班、车辆故障、驾驶员用餐或休息等原因不能提供出租汽车运营服务时,应使用暂停运营标志。

### 9.5 运营特殊情况处理

- 9.5.1 乘客语言不通,无法确认目的地时,应帮助查询。
- 9.5.2 乘客因醉酒等原因神智不清、无法明确去向时,应尽可能帮助查询或向公安部门求助。
- 9.5.3 乘客身体不适时,应协助乘客拨打急救电话,视情采取相应急救措施。
- 9.5.4 乘客对找零钞票提出更换要求时,应予以满足。
- 9.5.5 乘客对服务不满意时,应虚心听取批评意见。被乘客误解时,应心平气和,耐心解释。
- 9.5.6 计价器发生故障时,应送检报修,不得继续营运。
- 9.5.7 发现乘客遗失财物,应设法及时归还失主。无法找到失主的,应及时上交出租汽车企业或有关部门处理,不得私自留存。
- 9.5.8 发现乘客遗留的可疑物品或危险物品的,应立即报警。

## 10 电召服务特别要求

- 10.1 出租汽车企业宜提供 24 h 不间断电召预约服务。

- 10.2 电召服务人员接到乘客预约后,应及时调派驾驶员。无法满足乘客需求的,应告知乘客。
- 10.3 驾驶员接受调度任务后,应准时到达约定地点。乘客未按约定乘车时,驾驶员应与乘客或电召服务人员联系确认。
- 10.4 乘客上车后,驾驶员宜向电召服务人员发送乘客上车确认信息。

## 11 运输安全

### 11.1 驾驶员行车安全

#### 11.1.1 基本要求

- 11.1.1.1 行车中坚持安全第一、预防为主,应急处置中先人后物。
- 11.1.1.2 遵守道路交通安全法律法规规定,安全驾驶,平稳行车。
- 11.1.1.3 严禁酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶和超速驾驶。
- 11.1.1.4 不得有强行超车、争道抢行、随意变道、驾车时拨打接听电话等行为。

#### 11.1.2 复杂天气和危险路段的安全行车要求

- 11.1.2.1 遇情况不明、视线不良、起步会车、交叉路口、危险或繁华地段时,应减速慢行。
- 11.1.2.2 遇雨、雾、风沙天气时,应注意路面情况与行人、车辆动态,打开灯光,减速慢行,适当延长车距,尽量避免超车。
- 11.1.2.3 雪中行车时,宜沿已有车辙低速行驶,避免急加速或急减速。
- 11.1.2.4 穿越铁路时,应连续通过,不得在火车通过区内停车。通过无人值守的铁路道口时,应在道口前停车瞭望,确认安全后方可通过。如发生车辆故障,应请乘客迅速下车至安全区域,并采取相应措施。
- 11.1.2.5 通过交叉路口时,应观察前方,留意左右两侧的车辆和行人,控制好车速,注意避让,不争道抢行。
- 11.1.2.6 通过凹凸不平路段时,应紧握转向盘,低速行驶。
- 11.1.2.7 遇积水路段时,应提前停车查看,确认安全后,低速通过。驶离积水路段后,应连续轻踏制动踏板,保持车辆制动性能良好。
- 11.1.2.8 通过急弯时,应减速慢行,不得超车;遇视线不良弯道时,应提前鸣笛,靠右侧行驶。
- 11.1.2.9 下坡时应控制车速,不得空挡滑行。上坡时应提前减挡,低挡行驶。

#### 11.1.3 车辆突发情况处置

- 11.1.3.1 发生爆胎时,应紧握转向盘,控制方向,轻踏制动踏板,使车辆缓慢减速,避免紧急制动。
- 11.1.3.2 制动失灵时,应紧握转向盘,控制方向,尽量减速,设法尽快停车。
- 11.1.3.3 发生火灾时,应立即停车,关闭发动机,协助乘客安全撤离,并采取有效措施灭火。
- 11.1.3.4 发生落水时,应立即设法开启车门或敲碎车窗玻璃,协助乘客安全撤离。
- 11.1.3.5 发生故障或交通事故时,应协助乘客下车至安全区域,并迅速打开危险警告信号灯,按规定放置三角警告牌。乘客受伤时,应立即拨打急救和报警电话,并视情况采取相应急救措施。

### 11.2 经营者安全管理

- 11.2.1 建立安全管理和治安防范等规章制度。
- 11.2.2 定期开展安全法规、规章制度、安全操作规程、职业道德的教育和培训,提高服务人员安全意识、业务技能和职业素养。



- 11.2.3 组织驾驶员定期体检。
- 11.2.4 定期检查、保养车辆,并建立完整的车辆维修、保养记录。
- 11.2.5 定期检查车辆消防器材,对过期消防器材应及时报废、更新。
- 11.2.6 宜利用出租汽车服务管理信息系统,加强对车辆运行状况的动态监测。
- 11.2.7 为车辆和乘客按规定购买相应保险,发生事故后按责任认定承担相应责任,并协助办理保险赔付。
- 11.2.8 建立乘客失物登记、保管、查找制度,及时处理乘客失物查询,并在 72 h 内答复。对涉嫌恶意侵占乘客财物的,报请公安部门依法处理。

## 12 服务评价

### 12.1 基本要求

- 12.1.1 出租汽车经营者应定期开展服务质量评价,并不断改进服务。
- 12.1.2 出租汽车经营者和驾驶员应保证服务质量统计数据和原始记录真实、准确,接受出租汽车行业管理部门的服务质量信誉考核,包括企业服务质量信誉考核和驾驶员服务质量信誉考核。
- 12.1.3 出租汽车经营者应自觉接受社会监督,按规定设置服务监督机构、公布服务监督电话。接到乘客投诉后,应在 24 h 内处理,10 日内处理完毕,并将处理结果告知乘客。

### 12.2 服务评价指标

- 12.2.1 车辆服务标志设置合格率 100%。
- 12.2.2 标志顶灯、计价器合格率 100%。
- 12.2.3 消防器材合格率 100%。
- 12.2.4 车载卫星定位系统合格率大于或等于 95%。
- 12.2.5 车容车貌合格率大于或等于 95%。
- 12.2.6 驾驶员从业资格证件拥有率 100%。
- 12.2.7 驾驶员仪容和举止合格率大于或等于 95%。
- 12.2.8 致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故每百万车公里小于 0.01 人次。
- 12.2.9 致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故每百万车公里小于 0.1 人次。
- 12.2.10 道路交通责任事故每万车公里小于 0.05 次。
- 12.2.11 道路交通安全违法行为每万车公里小于 0.2 次。
- 12.2.12 乘客有效投诉率小于百万分之二十。
- 12.2.13 乘客投诉处理率 100%。
- 12.2.14 乘客满意率大于或等于 80%。
- 12.2.15 服务评价指标计算方法应符合附录 C 要求。

附录 A  
(资料性附录)  
驾驶员服务用语

驾驶员服务用语见表 A.1.

表 A.1 驾驶员服务用语

| 序号 | 中 文           | 英 文                                        |
|----|---------------|--------------------------------------------|
| 1  | 欢迎来**!        | Welcome to**!                              |
| 2  | 早上好!          | Good morning!                              |
| 3  | 下午好!          | Good afternoon!                            |
| 4  | 晚上好!          | Good evening!                              |
| 5  | 您好,请上车。       | Hello, please get in the car.              |
| 6  | 很高兴为您服务。      | It's my pleasure to serve for you.         |
| 7  | 请问您去哪儿?       | Where are you going, Sir/Ms.?              |
| 8  | 请系好安全带。       | Please fasten your seat belt.              |
| 9  | 您需要打开空调吗?     | Would you like the air-conditioning on?    |
| 10 | 您需要打开音响吗?     | Would you like to turn on the radio?       |
| 11 | 请问您需要帮忙吗?     | Can I help you?                            |
| 12 | 您需要等候吗?       | Do I need to wait for you?                 |
| 13 | 请记住我的车牌号。     | Please remember my plate number.           |
| 14 | 我在这里(那里)停车等您。 | I will stay here/there to wait for you.    |
| 15 | 请不要在车内吸烟      | Please don't smoke in the car.             |
| 16 | 对不起,这里不允许停车。  | Sorry, no parking is allowed here.         |
| 17 | 您的目的地到了。      | Here we are.                               |
| 18 | 请按计价器显示的金额付费。 | Please pay by the taximeter.               |
| 19 | 这是找给您的零钱。     | Here is your change.                       |
| 20 | 请拿好发票。        | Keep the receipt, please.                  |
| 21 | 请带齐您的行李。      | Don't forget to take your luggage, please! |
| 22 | 请拿好自己的随身物品。   | Please take all your belongings.           |
| 23 | 这是我应该做的。      | It's my pleasure.                          |
| 24 | 欢迎再次乘坐。       | You are welcome to take my taxi next time. |
| 25 | 欢迎您多提意见。      | Your comments are always welcome.          |
| 26 | 谢谢,再见。        | Thank you, good-bye.                       |

附录 B  
(资料性附录)  
车辆例行检查项目

车辆例行检查项目见表 B.1

表 B.1 车辆例行检查项目

| 序号 | 主要检查内容                                     |
|----|--------------------------------------------|
| 1  | 轮胎气压及磨损是否正常,固定螺母是否缺失或松动                    |
| 2  | 风窗玻璃是否完好                                   |
| 3  | 车灯和反光器、标志顶灯、外后视镜是否完好                       |
| 4  | 发动机、底盘有无遗洒、泄漏                              |
| 5  | 发动机舱内线束是否捆绑牢固,无软化现象                        |
| 6  | 机油、润滑油、冷却液、转向助力液、风窗清洗液、制动液等油液液面情况;燃油管路是否正常 |
| 7  | 发动机皮带、风扇皮带是否松紧适度、无龟裂                       |
| 8  | 蓄电池、高低压线路有无异常                              |
| 9  | 仪表、转向盘自由行程、驻车制动器、变速器操纵装置是否正常               |
| 10 | 离合器踏板、制动踏板、加速踏板行程是否正常                      |
| 11 | 安全带、内后视镜等安全设施及装置是否正常                       |
| 12 | 车门、车内灯能否正常开启,前排座椅能否调节                      |
| 13 | 三角警告牌是否携带,灭火器是否完好                          |
| 14 | 发动机启动后各仪表及报警灯工作状况是否正常,发动机、底盘运转部件有无异响、异味    |
| 15 | 计价器是否正常                                    |
| 16 | 车载卫星定位系统、电召服务设备是否正常                        |
| 17 | 音响、空调是否正常                                  |
| 18 | 灯光及控制装置、喇叭按钮功能是否正常                         |
| 19 | 风窗玻璃刮水器和洗涤器工作情况是否正常                        |



附 录 C  
(规范性附录)  
服务评价指标计算方法

C.1 车辆服务标志设置合格率

车辆服务标志检查合格车数与检查总车数之比。计算见式(C.1)：

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.1)$$

式中：

$A_1$ ——车辆标志设置合格率；  
 $B_1$ ——车辆服务标志检查合格车数；  
 $C$ ——检查总车数。

C.2 标志顶灯、计价器合格率

标志顶灯、计价器检查合格车数与检查总车数之比。计算见式(C.2)：

$$A_2 = \frac{B_2}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.2)$$

式中：

$A_2$ ——标志顶灯、计价器合格率；  
 $B_2$ ——标志顶灯、计价器检查合格车数。

C.3 消防器材合格率

消防器材检查合格车数与检查总车数之比。计算见式(C.3)：

$$A_3 = \frac{B_3}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.3)$$

式中：

$A_3$ ——消防器材合格率；  
 $B_3$ ——消防器材检查合格车数。

C.4 车载卫星定位系统合格率

车载卫星定位系统检查合格车数与检查总车数之比。计算见式(C.4)：

$$A_4 = \frac{B_4}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.4)$$

式中：

$A_4$ ——车载卫星定位系统合格率；  
 $B_4$ ——车载卫星定位系统检查合格车数。

## C.5 车容车貌合格率

车容车貌检查合格车数与检查总车数之比。计算见式(C.5):

$$A_5 = \frac{B_5}{C} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.5)$$

式中:

$A_5$ ——车容车貌合格率;

$B_5$ ——车容车貌检查合格车数。

## C.6 驾驶员从业资格证拥有率

拥有从业资格证驾驶员检查人数与检查总人数之比。计算见式(C.6):

$$D = \frac{E_1}{F} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.6)$$

式中:

$D$ ——驾驶员从业资格证拥有率;

$E_1$ ——拥有从业资格证件的检查人数;

$F$ ——检查总人数。

## C.7 服务人员仪容和行为举止合格率

服务人员仪容和行为举止检查合格人数与检查总人数之比。计算见式(C.7):

$$G = \frac{E_2}{F} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.7)$$

式中:

$G$ ——服务人员仪容和行为举止合格率;

$E_2$ ——仪容和行为举止检查合格人数。

## C.8 致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故发生率

车辆平均行驶百万公里所发生的致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故次数。计算见式(C.8):

$$H = \frac{I_1}{J} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.8)$$

式中:

$H$ ——致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故发生率;

$I_1$ ——致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故次数;

$J$ ——运行里程,单位为百万公里。

## C.9 致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故发生率

车辆平均行驶百万公里所发生的致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故次数。计算见式(C.9):

$$K = \frac{I_2}{J} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.9)$$

式中:

$K$  ——致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故发生率;

$I_2$  ——致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故次数;

$J$  ——运行里程,单位为百万公里。

#### C.10 道路交通责任事故发生率

车辆平均行驶万公里所发生的道路交通责任事故次数。计算见式(C.10):

$$L = \frac{M_1}{N} \times 100\% \quad \text{.....(C.10)}$$

式中:

$L$  ——道路交通责任事故发生率;

$M_1$  ——道路交通责任事故次数;

$N$  ——运行里程,单位为万公里。

#### C.11 道路交通安全违法行为发生率

车辆平均行驶万公里所发生的道路交通安全违法行为的次数。计算见式(C.11):

$$O = \frac{M_2}{N} \times 100\% \quad \text{.....(C.11)}$$

式中:

$O$  ——道路交通安全违法行为发生率;

$M_2$  ——发生道路交通安全违法行为的次数;

$N$  ——运行里程,单位为万公里。

#### C.12 乘客有效投诉率

乘客有效投诉次数与营运次数之比。计算见式(C.12):

$$P = \frac{Q}{R} \times 100\% \quad \text{.....(C.12)}$$

式中:

$P$  ——乘客有效投诉率;

$Q$  ——乘客有效投诉次数;

$R$  ——营运次数。

#### C.13 乘客投诉处理率

已经处理的乘客有效投诉次数与乘客有效投诉总数之比。计算见式(C.13):

$$S = \frac{T}{U} \times 100\% \quad \text{.....(C.13)}$$

式中:

$S$  ——乘客投诉处理率;

$T$  ——已处理乘客有效投诉次数;

$U$  ——乘客有效投诉总数。



C.14 乘客满意率

按出租汽车经营者委托的第三方设计的乘客满意率调查问卷,答复满意人数与调查总人数之比。计算见式(C.14):

$$V = \frac{W}{X} \times 100\% \quad \text{..... ( C.14 )}$$

式中:

V——乘客满意率;

W——答复满意人数;

X——调查总人数。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1—2003 服务标准工作指南 第1部分:总则
-