

运城市交通运输局

运交综运函〔2025〕48号

运城市交通运输局 关于印发《运城市出租汽车驾驶员“红黑榜” 评定工作指南》的通知

各县（市）交通运输局，市交通运输综合行政执法队、市运输事业发展中心：

为进一步规范全市出租汽车运营秩序，提升出租汽车行业服务质量，营造诚信守法的市场营运环境，持续推进“河东出租”服务品牌，市局结合省厅要求研究制定了《运城市出租汽车驾驶员“红黑榜”评定工作指南》，现印发给你们，请认真贯彻落实，并结合实际建立健全本辖区“红黑榜”通报机制。

运城市交通运输局

2025年4月28日

（此件公开发布）

运城市出租汽车驾驶员“红黑榜” 评定工作指南

为进一步规范全市出租汽车运营秩序，提升出租汽车行业服务质量，根据省厅安排部署，结合我市实际，制定本工作指南。

一、适用范围

运城市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”），均可纳入“红黑榜”。

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；一月内无违规行为和服务投诉；诚信友善，维护行业稳定，具有强烈的社会责任感和职业荣誉感。

在达到上述基本条件的基础上，符合下列条件之一的可纳入“红榜”：

1. 服从管理，服务文明，得到乘客广泛好评，获得企业或平台认可；
2. 见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、热心公益、抢险救灾等有突出表现；

3. 受到县级及以上单位或媒体表彰或点名表扬的；
4. 法律法规规定的其他遵纪守法情形和社会公德倡导的其他情形。

有下列行为的驾驶员不得评选红榜：

1. 从业资格证过期或失效；
2. 不服从企业和主管部门管理和调度；
3. 被投诉和举报查证属实或违规行为被查实接受处理未
满一个月；
4. 车容车貌不整洁，服务态度不好。

（二）“黑榜”驾驶员评定标准

“黑榜”是指服务质量差、仪容仪表及车容车貌不整洁、发生违法违规行为、被乘客投诉或被执法部门查处的出租汽车驾驶员及车辆。

有下列行为之一的列入“黑榜”：

1. 不按照规定使用计程计价设备，违规收费；不按规定使用车载设备；
2. 不遵守交通管理秩序，在禁停区停靠、候客、载客；
3. 在机场、高铁站、火车站、汽车站、商业圈、旅游景点等重点枢纽、重要场所喊站拉客、违规地推；
4. 网约车驾驶员线下违规揽客、无正当理由未按承诺到达约定地点提供预约服务；
5. 不按照乘客要求或者故意绕道、强行拼客；
6. 不配合主管部门调查处置、不服从调度管理；

7. 拒载、甩客或营运途中无正当理由擅自中断服务;
8. 仪容仪表不整, 车容车貌差, 不使用文明服务用语;
9. 评定期内受到群众投诉、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行为;
10. 发生殴打、威胁、恐吓、骚扰乘客等行为或其他侵害乘客合法权益行为;
11. 组织或参与非法上访、罢运、堵车、聚集等扰乱公共秩序;
12. 发生重大安全生产责任事故并负主要责任;
13. 法律法规规定的其他违法违规情形。

三、采集认定及公布

(一) 采集认定

出租汽车驾驶员“红黑榜”每月评定一次。“红榜”由市运输事业发展中心收集媒体报道、企业推荐、社会反映的出租车驾驶员好人好事, 以及从登记失物招领信息、参与公益活动中采集认定。“黑榜”由市交通运输综合行政执法队负责整理汇总, 从已作出行政处罚决定、被社会媒体曝光查处以及通过各种渠道(包括但不限于山西交通运输投诉举报二维码、12345(含12328)热线、“民呼我应”网络平台、电话邮箱)被投诉的车辆及驾驶员名单中采集认定。市运输事业发展中心定期向市交通运输综合行政执法队推送12345(含12328)热线出租汽车驾驶员投诉台账。

(二) 认定公布

市交通运输综合行政执法队、市运输事业发展中心每月5日前整理汇总上月情况，并将相关资料报送市局综合运输科，由市局综合运输科确定“红黑榜”名单并印发书面通报，由局办公室联系媒体公布。

四、奖惩措施

（一）奖励措施

企业每月对列入“红榜”驾驶员在服务质量信誉考核中进行加分，对年度累计三次列入“红榜”的出租汽车驾驶员颁发荣誉证书，授予“文明服务标兵”“最美出租汽车驾驶员”等荣誉称号，由车辆所属公司给予一定物质奖励。同时，鼓励95128电召平台和网约车平台公司对获得“红榜”的驾驶员给予优先派单奖励。对获得市级以上表彰的先进出租车司机个人由市交通运输局给予奖励。

（二）处罚措施

企业每月对列入“黑榜”驾驶员在服务质量信誉考核中进行减分，对年度累计三次列入“黑榜”的出租汽车驾驶员进行重点教育培训，延期从业资格注册，情节严重的注销驾驶员资格证，责令所属公司与驾驶员解除聘用合同。