



中华人民共和国国家标准

GB/T 22485—2021
代替 GB/T 22485—2013

出租汽车运营服务规范

Specification for taxi operation service

2021-08-20 发布

2022-03-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 运输车辆	2
6 服务人员	3
7 服务流程	3
8 运输安全	4
9 服务评价与投诉处理	5
附录 A (资料性附录) 驾驶员服务用语	7
附录 B (资料性附录) 车辆例行检查项目	8
附录 C (规范性附录) 服务评价指标计算方法	9
参考文献	12

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—2013《出租汽车运营服务规范》，与 GB/T 22485—2013 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 增加了巡游出租汽车运营服务、网络预约出租汽车运营服务的术语和定义(见 3.2、3.3)；
- 修改了出租汽车运营服务、服务人员的术语和定义(见 3.1、3.4,2013 年版的 3.1、3.5)；
- 删除了出租汽车服务站点、待租状态、暂停运营状态、议价、拒载的术语和定义(见 2013 年版的 3.10、3.11、3.12、3.15、3.16)；
- 删除了服务方式(见 2013 版的第 5 章)；
- 修改了运输车辆的基本要求(见 5.1,2013 年版的 6.1)；
- 删除了专用设施、服务标志的要求(见 2013 版的 6.2、6.4)；
- 删除了服务站点的规定(见 2013 版的第 7 章)；
- 修改了服务人员业务素质与培训、服务仪容与言行举止的要求(见 6.1、6.2,2013 年版的 8.1、8.2、8.3)；
- 修改了运营过程和运营结束的相关要求(见 7.2.1、7.2.12、7.3.3,2013 年版的 9.2.1、9.2.18、9.3.3)；
- 删除了站点服务人员的要求(见 2013 年版的 8.4)；
- 删除了运营中、暂停运营、运营特殊情况处理的要求(见 2013 年版的 9.2.2、9.2.3、9.2.9、9.2.12、9.2.16、9.4、9.5.6)；
- 删除了电召服务的特别要求(见 2013 年版的第 10 章)；
- 修改了驾驶员安全行车的基本要求(见 8.2.1.2、8.2.1.3,2013 年版的 11.1.1.2、11.1.1.4)；
- 修改了经营者安全管理的要求(见 8.1.2、8.1.3、8.1.4,2013 年版的 11.2.1、11.2.2、11.2.4)；
- 修改了服务评价与投诉处理的要求(见 9.1.1、9.1.3,2013 年版的 12.1.1、12.1.3)；
- 删除了服务评价指标中车辆服务标志设置合格率、标志顶灯、计价器合格率、消防器材合格率、车载卫星定位系统合格率、驾驶员从业资格证证件拥有率、乘客满意率等指标及要求(见 2013 年版的 12.2.1、12.2.2、12.2.3、12.2.4、12.2.6、12.2.14)；
- 增加了车载卫星定位系统在线率、第三方调查乘客满意率服务评价指标及要求(见 9.2.1、9.2.10)。

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、交通运输部科学研究院、广州市交通运输局、杭州市交通运输发展服务中心、安徽省道路运输管理服务中心、北京首汽(集团)股份有限公司。

本标准主要起草人：程国华、杨海龙、乔睿、王蔚、吕安琪、殷焕焕、李燕霞、王剑、何广云、李科、刘常虹。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 22485—2008、GB/T 22485—2013。

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体要求以及运输车辆、服务人员、服务流程、运输安全、服务评价与投诉处理等要求。

本标准适用于出租汽车乘客运输服务,包括巡游、网络预约等方式的共性服务。

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 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.6 轻型汽车污染物排放限值及测量方法(中国第六阶段)

GB/T 32852.4 城市客运术语 第4部分:出租汽车

3 术语和定义

GB/T 32852.4 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

出租汽车运营服务 taxi operation service

以七座及以下乘用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、行驶时间或约定计费的运输经营活动。

3.2

巡游出租汽车运营服务 cruising taxi operation service

可在道路上巡游揽客、站点候客,喷涂、安装出租汽车标识,以七座及以下乘用车和驾驶劳务为乘客提供出行服务,并按照乘客意愿行驶,根据行驶里程和时间计费的经营经营活动。

注:包括扬手召车、电召服务、站点服务等服务方式。

3.3

网络预约出租汽车运营服务 app-based ride hailing operation service

企业以互联网技术为依托构建服务平台,并通过网络服务平台接受约车人预约请求,使用符合条件的车辆和驾驶员,提供不在道路上巡游揽客、站点候客等的出租汽车服务经营活动。

3.4

服务人员 service personnel

直接或间接为乘客或约车人提供出租汽车服务的人员。

注:包括驾驶员以及企业管理、调度服务、站点服务、投诉处理等人员。

3.5

服务质量 service quality

出租汽车服务优劣程度的表征。

3.6

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

在一定的考核周期内,对出租汽车经营者的管理制度、安全运营、运营服务和社会责任等方面的综合评价。

3.7

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

在一定的考核周期内,对出租汽车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。

4 总体要求

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积极参与精神文明建设和社会公益活动。

5 运输车辆

5.1 基本要求

5.1.1 车辆技术条件应符合 GB 7258 的规定和出租汽车行政主管部门的相关要求。

5.1.2 车辆维护、检测、诊断应符合 GB/T 18344 的规定。

5.1.3 车辆污染物排放限值应符合 GB 18352.6 的规定。

5.1.4 车辆内饰材料应符合 GB 8410 的规定。

5.1.5 车辆应取得公安部门核发的机动车牌照和行驶证,取得服务所在地出租汽车行政主管部门核发的营运证件。

5.1.6 车载卫星定位系统宜参照 JT/T 794 及其他有关规定,车辆按规定配置消防器材。

5.1.7 出租汽车专用设施设备及服务标识配置齐全,功能正常。空调正常。

5.1.8 无障碍出租汽车的专用装置应功能正常,轮椅、拐杖安放空间应充足,固定牢靠无松动。

5.2 车容车貌要求

5.2.1 车身外观应符合下列要求:

- a) 车身外观整洁完好。车辆前后内外照明灯齐全,功能完好。
- b) 轮胎盖齐全完好。车门功能正常。
- c) 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。

5.2.2 车厢内整洁、卫生,无杂物、异味,车厢内饰应符合下列要求:

- a) 仪表显示完好;
- b) 仪表台、后风挡窗台不放置与运营无关的物品;
- c) 遮阳板、化妆镜齐全完好。

5.2.3 车辆附属设施应符合下列要求:

- a) 座椅牢固无塌陷;

- b) 前排座椅可前后移动,靠背倾度可调;
- c) 安全带和锁扣齐全、有效;
- d) 座套、头枕套、脚垫齐全、整洁。

5.2.4 行李厢应整洁,照明有效,开启装置完好。清洁物品摆放应有序,不对乘客外露。行李厢内可供乘客放置行李物品的空间应不少于行李厢的三分之二。

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

6 服务人员

6.1 业务素质

6.1.1 应熟悉与出租汽车运营服务有关的法律、法规和运营服务规范。

6.1.2 满足一定条件和程序并持相应驾驶证的残疾人驾驶员,可提供城乡社区与地铁站及公交站点间的短距离出租汽车经营服务。

6.1.3 驾驶员能熟知运营区域的交通地理、地方特色等知识。

6.1.4 掌握与岗位相适应的业务知识。

6.1.5 尊重乘客的宗教信仰和风俗习惯。

6.2 仪容仪表和言行举止

6.2.1 按规定着装,正确佩戴服务标志。

6.2.2 驾驶员运营前和运营过程中不应食用有异味的食物。

6.2.3 能说普通话。可根据乘客需求,使用地方方言或外语交流。

6.2.4 服务用语应规范准确,文明礼貌。服务时应语气平和、表达清楚、声量适度、语速适中。驾驶员服务用语参见附录 A。

6.2.5 驾驶员应热情、耐心回答乘客问题。乘客间交谈时,不应随便插话。

6.2.6 驾驶员不应有不文明行为和语言。不应在车厢内吸烟,不应向车外抛物、吐痰。

7 服务流程

7.1 运营准备

7.1.1 检查车容车貌,随车证照。备齐发票、备足零钱。

7.1.2 检查车辆技术状况,并备好随车设施、工具。车辆例行检查项目参见附录 B。

7.1.3 检查车辆燃油、燃气或电量。

7.2 运营过程

7.2.1 应在允许停车路段、地点或服务站点停车载客、候客或等候订单,不应有拒载行为。

7.2.2 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。

7.2.3 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。

7.2.4 应主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车。

7.2.5 乘客上车后,应面向乘客主动问候。提醒并在必要时协助乘客系好安全带。

7.2.6 未经乘客同意,不应招揽他人同乘。

7.2.7 不应绕路。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。

7.2.8 应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。

7.2.9 应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。

7.2.10 应乘客要求停车等候时,未到约定时间不应擅自离开。

7.2.11 不应中途甩客或无故终止出租汽车运营服务。

7.2.12 遇下列情形,可拒绝提供出租汽车运营服务:

- a) 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;
- b) 醉酒者、精神病患者等在无人陪同或监护下乘车;
- c) 携带影响车内卫生条件的物品和动植物;
- d) 携带行李超过行李厢容积。

7.3 运营结束

7.3.1 应在允许停车路段按乘客目的地就近靠路边停车。

7.3.2 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,车门应避开积水区域。

7.3.3 应按规定收取费用,并提供相应出租汽车发票。宜提供非现金支付方式。

7.3.4 乘客下车时,应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。检视车厢内物品,向乘客道别。

7.4 运营特殊情况处理

7.4.1 乘客语言不通,无法确认目的地时,应帮助查询。

7.4.2 乘客因醉酒等原因神志不清、无法明确去向时,宜尽可能帮助查询或向公安部门求助。

7.4.3 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。

7.4.4 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。

7.4.5 发现乘客遗失财物,应设法及时归还失主。无法找到失主的,应及时联系经营者,上交经营者或有关部门处理,不应私自留存。

7.4.6 发现乘客遗留的可疑物品或危险物品时,应立即报警。

8 运输安全

8.1 经营者安全管理

8.1.1 应设置专门安全管理部门,配备相应的安全管理人员。

8.1.2 应建立安全教育培训、安全行车、应急处置预案等规章制度。

8.1.3 每月至少应组织开展一次安全法规、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。

8.1.4 应定期检查车辆,并建立完整的车辆维修、保养记录。

8.1.5 应定期检查车辆消防器材,对过期消防器材应及时报废、更新。

8.1.6 有条件的应利用信息系统,加强对车辆运行状况的动态监测,加强对驾驶员酒后驾驶、疲劳驾驶和超速驾驶等行为的监督检查。

8.1.7 应为车辆和乘客按规定投保相应保险,发生事故后应按责任认定承担相应责任,并协助办理保险赔付。

8.1.8 应制定应急预案,并定期组织演练。

8.1.9 宜组织驾驶员定期体检。

8.1.10 应建立乘客失物登记、保管、查找制度,及时处理乘客失物查询,并在 72 h 内答复。对涉嫌非法侵占乘客财物的,报请公安机关依法处理。

8.2 驾驶员行车安全

8.2.1 基本要求

8.2.1.1 应树立安全第一、预防为主的行车理念与先人后物的应急处置原则。

8.2.1.2 应熟悉道路交通安全法律法规规定,安全驾驶、平稳行车,驾车行经人行横道时应按照交通规则减速慢行或停车避让,礼让行人优先通过。

8.2.1.3 驾车时不应操作手机,不应拨打接听移动电话,使用蓝牙耳机等设备除外。

8.2.2 复杂天气和危险路段的行车安全要求

8.2.2.1 遇情况不明、视线不良、起步会车、交叉路口、危险和繁华地段时,应减速慢行。

8.2.2.2 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,延长车距,尽量避免超车。

8.2.2.3 雪中行车时,宜沿已有车辙低速行驶,避免急加速或急减速。

8.2.2.4 穿越铁路时,应连续通过,不应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。

8.2.2.5 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。

8.2.2.6 通过凹凸不平路段时,应紧握转向盘,低速行驶。

8.2.2.7 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。

8.2.2.8 通过急弯时,应减速慢行,不应超车;遇视线不良弯道时,应提前鸣笛,靠右侧行驶。

8.2.2.9 下坡时应控制车速,不应空挡滑行。上坡时应提前减挡,低挡行驶。

8.2.3 车辆突发情况处置

8.2.3.1 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。

8.2.3.2 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。

8.2.3.3 发生火灾时,应立即停车,关闭发动机,协助乘客安全撤离,并采取有效灭火措施。

8.2.3.4 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。

8.2.3.5 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,并视情采取相应急救措施。

9 服务评价与投诉处理

9.1 基本要求

9.1.1 出租汽车经营者应配备与经营规模相适应的客服人员与投诉处理人员,每月至少应组织开展一次对驾驶员、投诉处理人员等服务人员的服务质量评价,宜采用人工智能等技术,提升服务水平。

9.1.2 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,参加出租汽车行政主管部门组织开展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。

9.1.3 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。

9.1.4 出租汽车经营者有条件的应组织第三方开展乘客满意率调查。

9.2 服务评价指标

9.2.1 车载卫星定位系统在线率大于或等于 96%。

- 9.2.2 车容车貌合格率大于或等于 95%。
- 9.2.3 驾驶员仪容和行为举止合格率大于或等于 95%。
- 9.2.4 致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故发生率每百万车公里小于 0.01 人次。
- 9.2.5 致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故发生率每百万车公里小于 0.1 人次。
- 9.2.6 道路交通责任事故发生率每万车公里小于 0.05 次。
- 9.2.7 道路交通安全违法行为发生率每万车公里小于 0.2 次。
- 9.2.8 乘客有效投诉率小于百万分之二十。
- 9.2.9 乘客投诉处理率 100%。
- 9.2.10 第三方调查乘客满意率大于或等于 85%。
- 9.2.11 服务评价指标计算方法应符合附录 C 的要求。

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	我是 * * 公司的驾驶员 * * 师傅!	I'm driver * * from * * company!
2	您是要去 * * ,对吗?	Are you going to * * ,right?
3	我大约会在 * * 分钟后到达!	I will arrive in about * * minutes!
4	我会在这里/那里停车等您。	I will stay here/there to wait for you.
5	我会继续等您 * * 分钟。	I'll keep waiting for you * * minutes.
6	欢迎来 * * !	Welcome to * * !
7	早上好!	Good morning!
8	晚上好!	Good evening!
9	很高兴为您服务。	It's my pleasure to serve for you.
10	请问您去哪儿?	Where are you going, Sir/Ms.?
11	请系好安全带。	Please fasten your seat belt.
12	您需要打开音响/空调吗?	Would you like to turn on the radio/ air-conditioning?
13	请问您需要帮忙吗?	Can I help you?
14	您需要使用手机充电器吗?	Would you need to use mobile phone charger?
15	车里的纸巾您可免费享用。	Paper towel in the car is free.
16	您需要等候吗?	Do I need to wait for you?
17	请记住我的车牌号。	Please remember my plate number.
18	对不起,这里不允许停车。	Sorry, no parking is allowed here.
19	您的目的地到了。	Here we are.
20	请确认付费金额。	Please confirm the payment amount.
21	请拿好发票。	Keep the receipt, please.
22	请带齐您的行李。	Don't forget to take your luggage, please!
23	请对我的服务进行评价。	Please evaluate my services.
24	请拿好自己的随身物品。	Please take all your belongings.
25	这是我应该做的。	It's my pleasure.
26	欢迎您多提意见。	Your comments are always welcome.
27	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、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	蓄电池、高低压线路有无异常
8	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
9	离合器踏板、制动踏板、加速踏板行程是否正常
10	安全带、内后视镜等安全设施及装置是否正常
11	车门、车内灯能否正常开启,前排座椅能否调节
12	三角警告牌是否携带,灭火器是否完好
13	发动机起动后各仪表及报警灯工作状态是否正常,发动机、底盘运转部件有无异响、异味
14	车载卫星定位系统是否正常
15	音响、空调是否正常
16	灯光及控制装置、喇叭按钮、风窗玻璃刮水器和洗涤器是否正常

附 录 C
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

C.1 车载卫星定位系统在线率

车载卫星定位系统在线率为车载卫星定位系统检查在线车数与车载卫星定位系统检查总车数之比。计算见式(C.1):

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

式中:

A_1 ——车载卫星定位系统在线率;
 B_1 ——车载卫星定位系统检查在线车数,单位为辆;
 C ——车载卫星定位系统检查总车数,单位为辆。

C.2 车容车貌合格率

车容车貌合格率为车容车貌检查合格车数与车容车貌检查总车数之比。计算见式(C.2):

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

式中:

A_2 ——车容车貌合格率;
 B_2 ——车容车貌检查合格车数,单位为辆;
 D ——车容车貌检查总车数,单位为辆。

C.3 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合格率为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.3):

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

式中:

A_3 ——服务人员仪容和行为举止合格率;
 B_3 ——服务人员仪容和行为举止检查合格人数,单位为人;
 E ——服务人员仪容和行为举止检查总人数,单位为人。

C.4 致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故发生率

致人死亡且负同等以上责任的道路交通事故发生率为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.4):

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

式中：

A_4 ——致人死亡且负同等以上责任的道路交通责任事故发生率；

B_4 ——致人死亡且负同等以上责任的道路交通责任事故次数，单位为次；

F ——运行里程，单位为百万公里。

C.5 致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故发生率

致人受伤且负同等以上责任的道路交通事故发生率为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.5)：

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

式中：

A_5 ——致人受伤且负同等以上责任的道路交通责任事故发生率；

B_5 ——致人受伤且负同等以上责任的道路交通责任事故次数，单位为次。

C.6 道路交通责任事故发生率

道路交通责任事故发生率为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.6)：

$$A_6 = \frac{B_6}{G} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.6)$$

式中：

A_6 ——道路交通责任事故发生率；

B_6 ——道路交通责任事故次数，单位为次。

G ——运行里程，单位为万公里。

C.7 道路交通安全违法行为发生率

道路交通安全违法行为发生率为车辆平均行驶万公里所发生的道路交通安全违法行为次数。计算见式(C.7)：

$$A_7 = \frac{B_7}{G} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.7)$$

式中：

A_7 ——道路交通安全违法行为发生率；

B_7 ——道路交通安全违法行为次数，单位为次。

C.8 乘客有效投诉率

乘客有效投诉率为乘客有效投诉次数与营运次数之比。计算见式(C.8)：

$$A_8 = \frac{B_8}{H} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.8)$$

式中：

A_8 ——乘客有效投诉率；

B_8 ——乘客有效投诉次数，单位为次；

H —— 营运次数,单位为次。

C.9 乘客投诉处理率

乘客投诉处理率为已处理的乘客有效投诉次数与乘客有效投诉次数之比。计算见式(C.9):

$$A_9 = \frac{B_9}{I} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.9)$$

式中:

A_9 —— 乘客投诉处理率;

B_9 —— 已处理的乘客有效投诉次数,单位为次;

I —— 乘客有效投诉次数,单位为次。

C.10 第三方调查乘客满意率

第三方调查乘客满意率为按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.10):

$$A_{10} = \frac{B_{10}}{J} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (C.10)$$

式中:

A_{10} —— 第三方调查乘客满意率;

B_{10} —— 答复满意人数,单位为人;

J —— 调查总人数,单位为人。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
 - [2] JT/T 794—2019 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求
 - [3] 国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见(国办发〔2016〕58号)
 - [4] 交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监管总局 国家网信办关于修改《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的决定(交通运输部令 2019 年第 46 号)
 - [5] 交通运输部关于修改《出租汽车经营服务管理规定》的决定(交通运输部令 2016 年第 64 号)
 - [6] 交通运输部关于印发《出租汽车服务质量信誉考核办法》的通知(交运发〔2018〕58号)
-