



中华人民共和国国家标准

GB/T 22485—2013
代替 GB/T 22485—2008

GB/T 22485—2013

出租汽车运营服务规范

Taxi operation-service standard

中华人民共和国
国家标准
出租汽车运营服务规范
GB/T 22485—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 32 千字
2013年10月第一版 2013年10月第二次印刷

*

书号: 155066·1-47663 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 22485—2013

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
中国国家标准化管理委员会 发布

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

参 考 文 献

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

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):

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

式中:

V——乘客满意率;

W——答复满意人数;

X——调查总人数。

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