

中国一线城市出租车行业服务水平研究报告

——嘀嗒橙星TSI指数让出租车深化改革成效可视化

本报告由中国交通报、城市智行信息技术研究院及嘀嗒出行联合发布

中国交通报



城市智行信息技术研究院
Urban Think-Do Tank Institute

嘀嗒出行

出租车 顺风车

报告说明

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

一直以来，出租车行业深化改革进展备受瞩目，自2016年7月26日《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》(以下简称《指导意见》)出台后，传统出租汽车行业的改革意愿从过去的“被动适应”转为“主动谋变”，改革的主动性和内生动力得到增强。对于广大乘客而言，最直观的感受就是出租车行业服务水平变化。

本报告以嘀嗒出行平台出租车橙星计划海量数据为基础，从司机沟通态度、座套干净程度、车内有无异物、驾驶平稳程度、车内空气情况五个方面建立科学的评价指标体系，并形成嘀嗒橙星TSI (TAXI SERVICE INDEX) 指数，对我国一线城市出租车行业服务水平进行评估。

未来，此类报告将定期发布，通过指数变化让出租车深化改革成效和进展可视化，为政府相关部门、企业以及用户使用提供相关信息参考依据。

注：本报告中的出租车特指传统巡游出租汽车。

报告数据来源和城市说明

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

本报告数据来源

北京、上海、广州、天津、深圳的嘀嗒出行用户及其他在线和线下用户

调研数据样本

随机抽取100万用户，邀请参与问卷调研，并收回有效问卷126,311份

嘀嗒橙星TSI指数数据样本

北京、上海、广州、天津、深圳的嘀嗒出行橙星体系大数据

嘀嗒橙星TSI指数不仅为出租车行业司机服务水平提供了评价标准，还为各城市、各出租车运营公司提供了参考标准。

注：本报告各项得分均取小数点后两位。

北京 广州
天津 深圳
上海



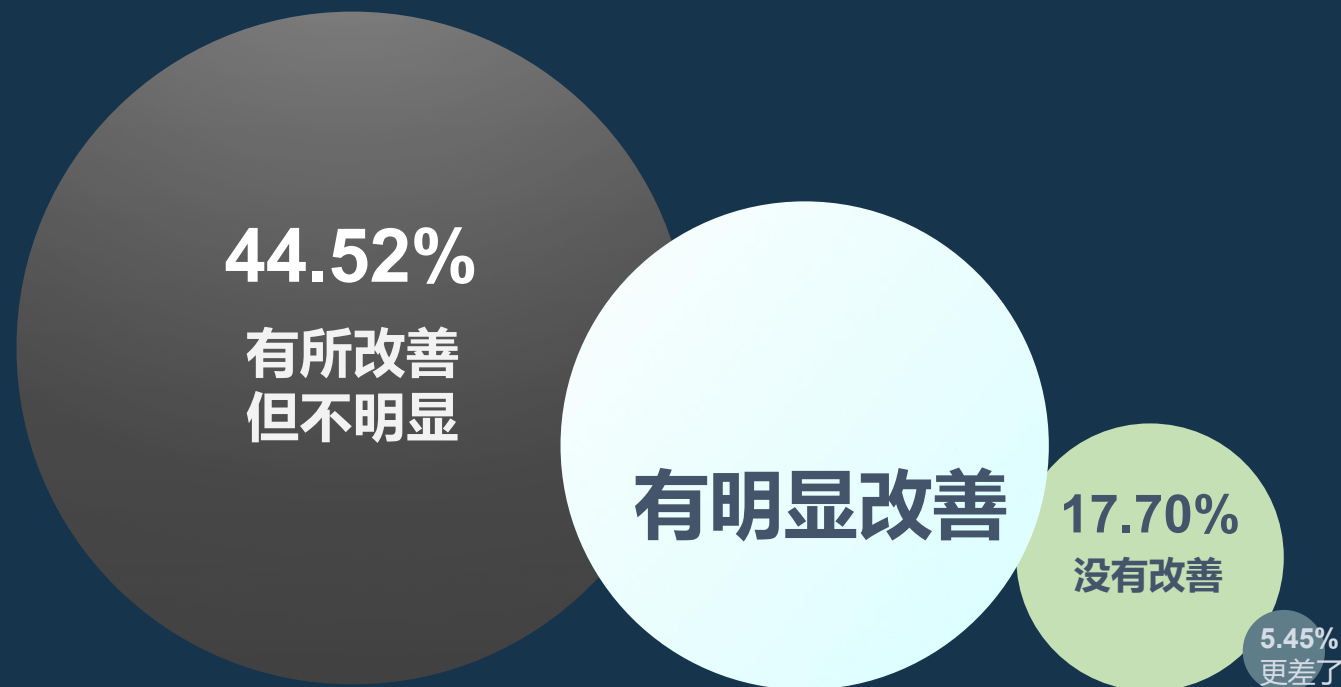
一线城市出租车市场深化改革成效



与《指导意见》发布前相比，出租车整体服务水平有所提升

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

共有超过76.85%的受众认为相比《指导意见》发布之前，出租车的服务水平有所提升。



主动谋变

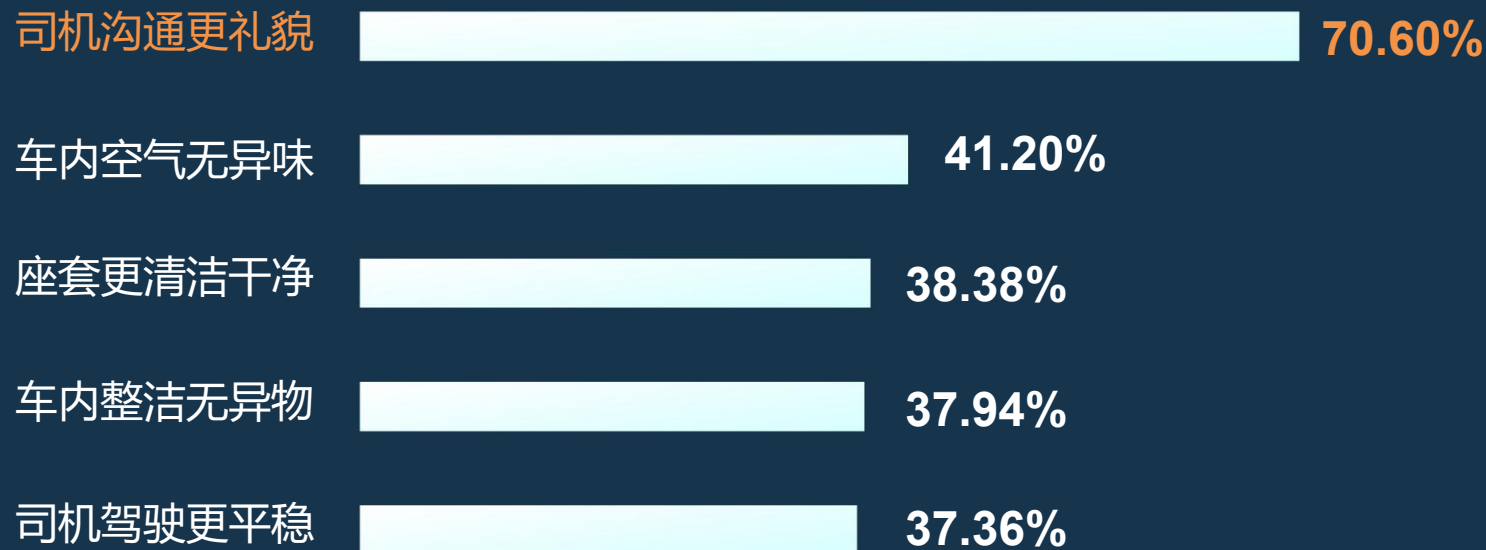
经过近几年网约车发展的持续冲击，《指导意见》出台一年半以来，在各项政策的指导下，传统出租汽车行业的改革意愿从过去的“被动适应”转为“主动谋变”，改革的主动性和内生动力得到了增强。出租车行业通过各方面努力使服务水平不断提升。

「礼貌沟通」成为最大提升点

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

70.60% 受访者都表示，出租车司机沟通的礼貌程度有明显改善，表明目前出租车行业稳定态势逐步好转，服务意识普遍提高。

出租车服务改善点



信心回归

随着各项改革政策措施的落地，行业发展从过去的无序到逐步有序，在服务质量提升的同时，会助推巡游车司机职业满意度提升，让从业者对行业发展有了预期，信心逐步恢复。

「安全规范统一、有监管、更放心」是出租车独特竞争优势

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

62.49%的受访者认为出租车安全规范统一；

同时56.92%的受访者表示，出租车也可以线上叫车是打车出行时选择出租车的重要理由。

选择出租车的理由



核心优势

出租车行业只要发挥其自身安全规范统一的优势，积极拥抱互联网，顺应**巡游车网约车化**的主流趋势，不断提升自身的服务质量，就可以拥有独特的市场竞争力。

「信息化」助力行业监管水平提升

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

92.03%的受访者表示会在结束搭乘后给出打车评价。

全程监管

出租车行业可以通过信息化手段更加充分的应用，发挥社会信用体系的事后监管作用，转变巡游车只能依靠事前准入监管，通过事后投诉被动进行处理的方式，从而实现事前、事中、事后全面监管，通过加强考评和监管，优胜劣汰，不断提升行业服务质量和水平，促进行业持续健康发展，让人民群众通过改革有实实在在的获得感。

搭乘结束后是否做出打分评价？



「巡游车网约化」是大势所趋

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

- 44.61%的受访者表示仅通过线上APP打出租车；
- 41.68%的受访者表示通过扬招和线上APP两种方式打出租车；
- 13.71%的受访者表示仅通过扬招方式打出租车。

打出租车的方式

44.61%



仅通过APP线上打出租车



通过扬招方式和APP
线上打出租车都可以

13.71%



仅通过扬招方式打出租车

转型升级

这一数据表明，巡游车网约化是大势所趋，出租车行业应该积极拥抱《指导意见》文件中关于「鼓励巡游车通过电信、互联网等电召服务方式提供运营服务，推广使用符合金融标准的非现金支付方式，拓展服务功能，方便公众乘车。」的指导意见，加快推动行业转型升级。

嘀嗒橙星TSI (TAXI SERVICE INDEX) 指数报告



评价指标体系（满分5分）

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

1 20% 司机沟通态度

2 20% 座套干净程度

3 20% 车内有无异物

4 20% 驾驶平稳程度

5 20% 车内空气情况

自《指导意见》发布后，根据橙星指数得出，中国一线城市整体得分为4.21，说明出租车行业服务水平整体情况良好，同时仍具有较大提升空间。



一线五城市出租车橙星指数得分（5分制）

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



4.23

北京



4.20

天津



4.19

上海



4.20

广州



4.22

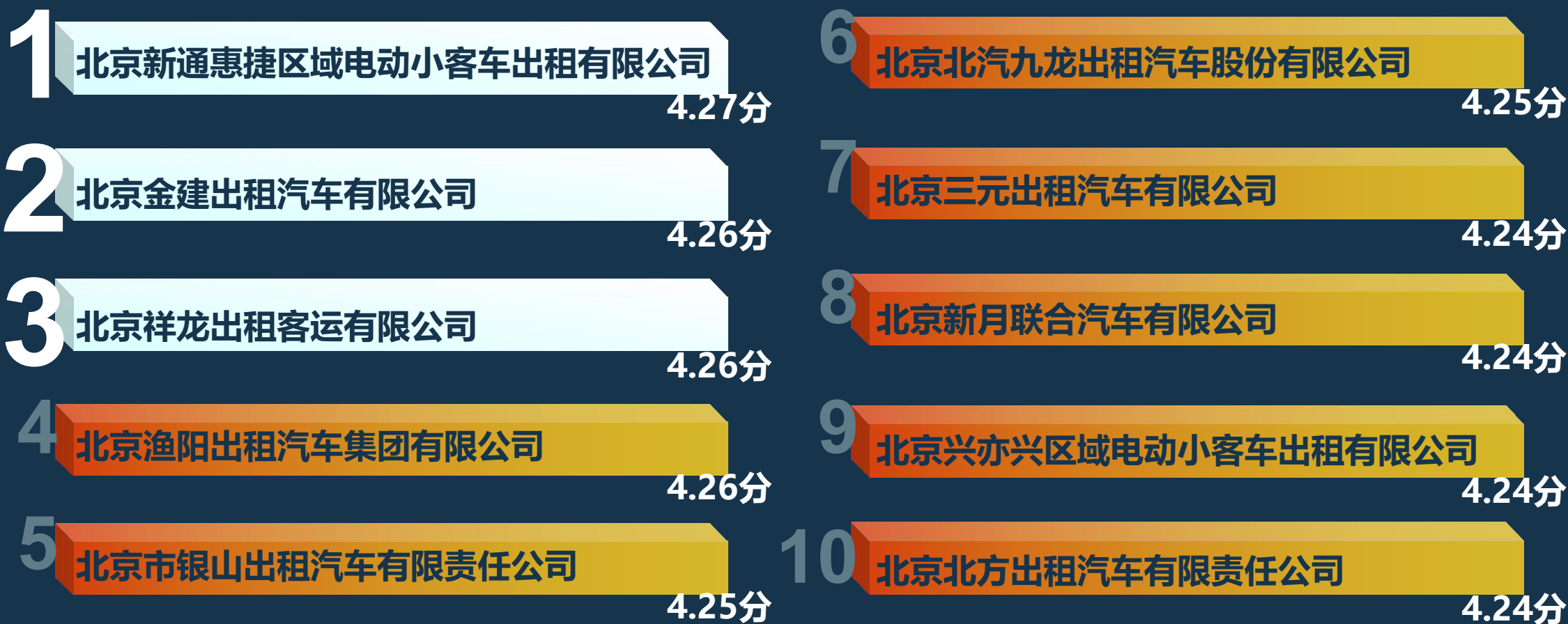
深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

北京出租车公司橙星指数水平前十名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



天津出租车公司橙星指数水平前十名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



上海出租车公司橙星指数水平前十名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



广州出租车公司橙星指数水平前十名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



深圳出租车公司橙星指数水平前十名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



嘀嗒橙星TSI指数单项分布



指标一：司机沟通态度——整体评分4.20

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



4.23

北京



4.18

天津



4.17

上海



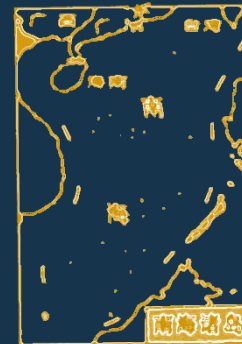
4.19

广州



4.21

深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

司机沟通态度指数——出租车公司每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京三元出租汽车有限公司
北京渔阳出租汽车集团有限公司
北京祥龙出租客运有限公司
北京金建出租汽车有限公司
北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司

■广州前五名

广州交通集团出租汽车有限公司
广州市白云出租汽车集团番禺汽车运输有限公司
广州市新东方出租汽车有限公司
广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司
广州市广发出出租汽车有限公司

■天津前五名

天津市菲亚达出租汽车有限公司
天津市联众出租汽车服务中心
天津光大出租汽车有限公司
天津市瀚洋汽车服务有限公司
天津市天通出租汽车有限公司

■深圳前五名

深圳市银通实业有限公司
深圳市中南绿色运输有限公司
深圳市广通实业有限公司
深圳市运发出租小汽车有限公司
深圳市鹏程电动汽车出租有限公司

■上海前五名

上海海博出租汽车有限公司
上海旗忠汽车服务公司
上海奉贤汽车客运有限公司
上海江南旅游服务有限公司
上海申花汽车服务公司

指标二：座套干净程度——整体评分4.21

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



北京



天津



上海



广州



深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

座套干净程度指数——出租车公司每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司
北京北汽九龙出租汽车股份有限公司
北京渔阳出租汽车集团有限公司
北京祥龙出租客运有限公司
北京金建出租汽车有限公司

■广州前五名

广州市新东方出租汽车有限公司
广州市白云出租汽车集团番禺汽车运输有限公司
广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司
广州交通集团出租汽车有限公司
广州市乐途汽车服务有限公司

■天津前五名

天津市菲亚达出租汽车有限公司
天津市顺达旅游公司
天津市联众出租汽车服务中心
天津银建的士公司
天津光大出租汽车有限公司

■深圳前五名

深圳市小汽车出租有限公司
深圳市安腾运输有限公司
深圳市中南绿色运输有限公司
深圳市广通实业有限公司
深圳市旅游汽车出租有限公司

■上海前五名

上海海博出租汽车有限公司
上海奉贤汽车客运有限公司
上海江南旅游服务有限公司
上海强生宝隆出租汽车有限公司
上海旗忠汽车服务公司

指标三：车内有无异物——整体评分4.23

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



4.25

北京



4.21

天津



4.21

上海



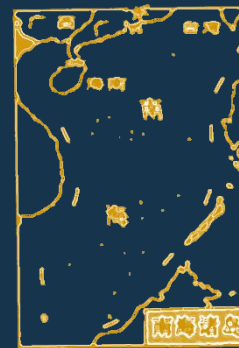
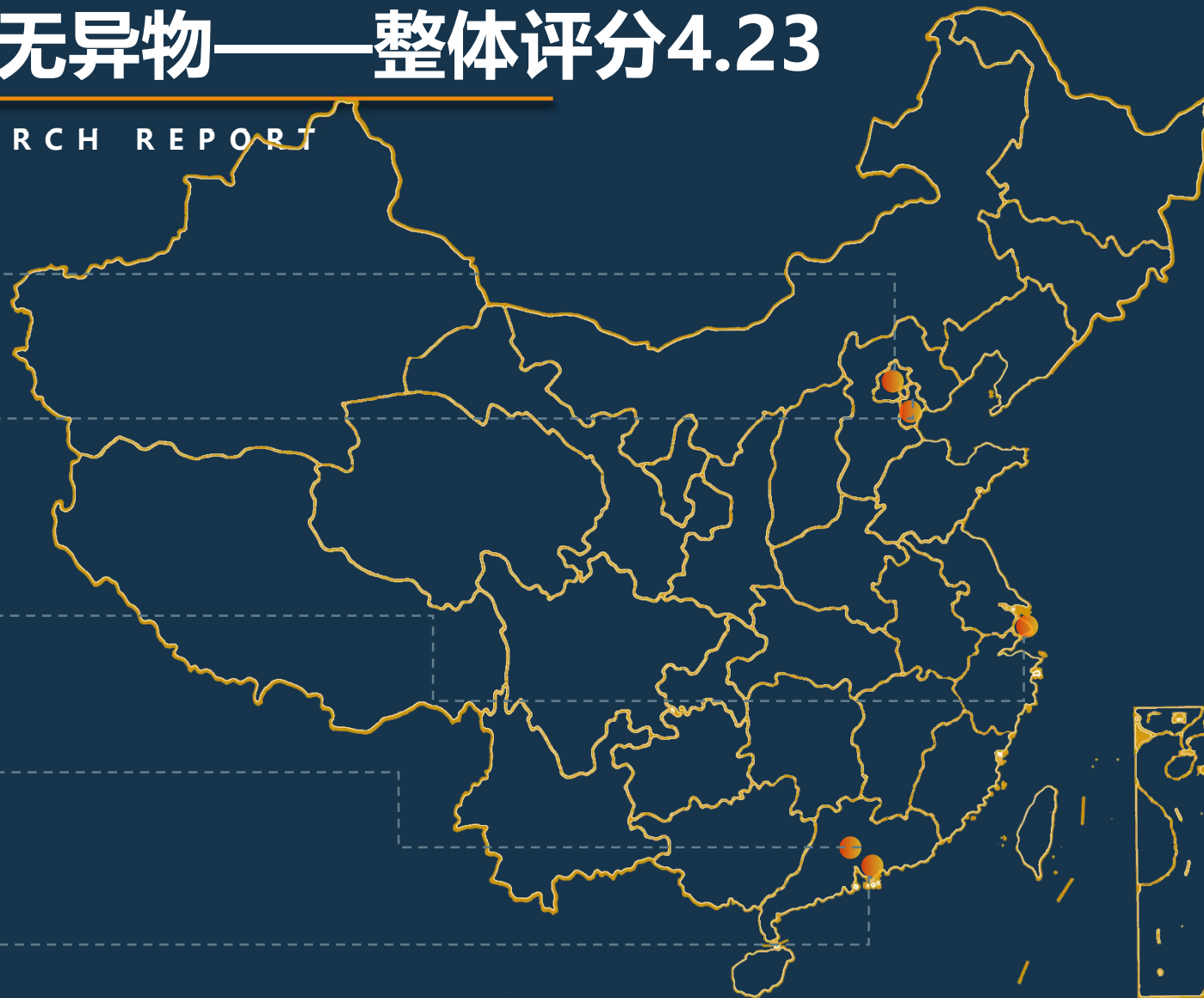
4.21

广州



4.23

深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

车内有无异物指数——出租车公司每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司

北京万泉缘出租汽车有限责任公司

北京金建出租汽车有限公司

北京祥龙出租客运有限公司

北京金银建出租汽车有限公司

■广州前五名

广州市新东方出租汽车有限公司

广州交通集团出租汽车有限公司

广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司

广州市白云出租汽车集团番禺汽车运输有限公司

广州市天湖旅游出租汽车有限公司

■天津前五名

天津市联众出租汽车服务中心

天津和川出租汽车有限公司

天津市菲亚达出租汽车有限公司

天津市顺达旅游公司

天津市天通出租汽车有限公司

■深圳前五名

深圳市运发出租小汽车有限公司

深圳市中南绿色运输有限公司

深圳市银通实业有限公司

深圳市鹏程电动汽车出租有限公司

深圳市雅驰小汽车运输有限公司

■上海前五名

上海海博出租汽车有限公司

上海奉贤汽车客运有限公司

上海强生宝隆出租汽车有限公司

上海江南旅游服务有限公司

上海旗忠汽车服务公司

指标四：驾驶平稳程度——整体评分4.21

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



北京



天津



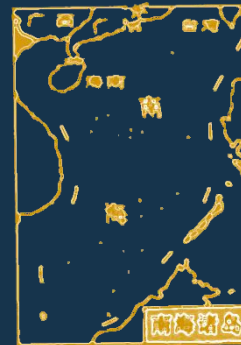
上海



广州



深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

驾驶平稳程度指数——出租车公司每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司
北京金建出租汽车有限公司
北京三元出租汽车有限公司
北京圣达利出租汽车有限公司
北京渔阳出租汽车集团有限公司

■广州前五名

广州市新东方出租汽车有限公司
广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司
广州交通集团出租汽车有限公司
广州市乐途汽车服务有限公司
广州市天湖旅游出租汽车有限公司

■天津前五名

天津市菲亚达出租汽车有限公司
天津市联众出租汽车服务中心
天津银建的士公司
天津和川出租汽车有限公司
天津市天通出租汽车有限公司

■深圳前五名

深圳市银通实业有限公司
深圳市安腾运输有限公司
深圳市康达尔交通运输有限公司
深圳市广通实业有限公司
深圳市雅驰小汽车运输有限公司

■上海前五名

上海海博出租汽车有限公司
上海奉贤汽车客运有限公司
上海江南旅游服务有限公司
上海旗忠汽车服务公司
上海浦东海博汽车服务有限公司

指标五：车内空气情况——整体评分4.19

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



北京



天津



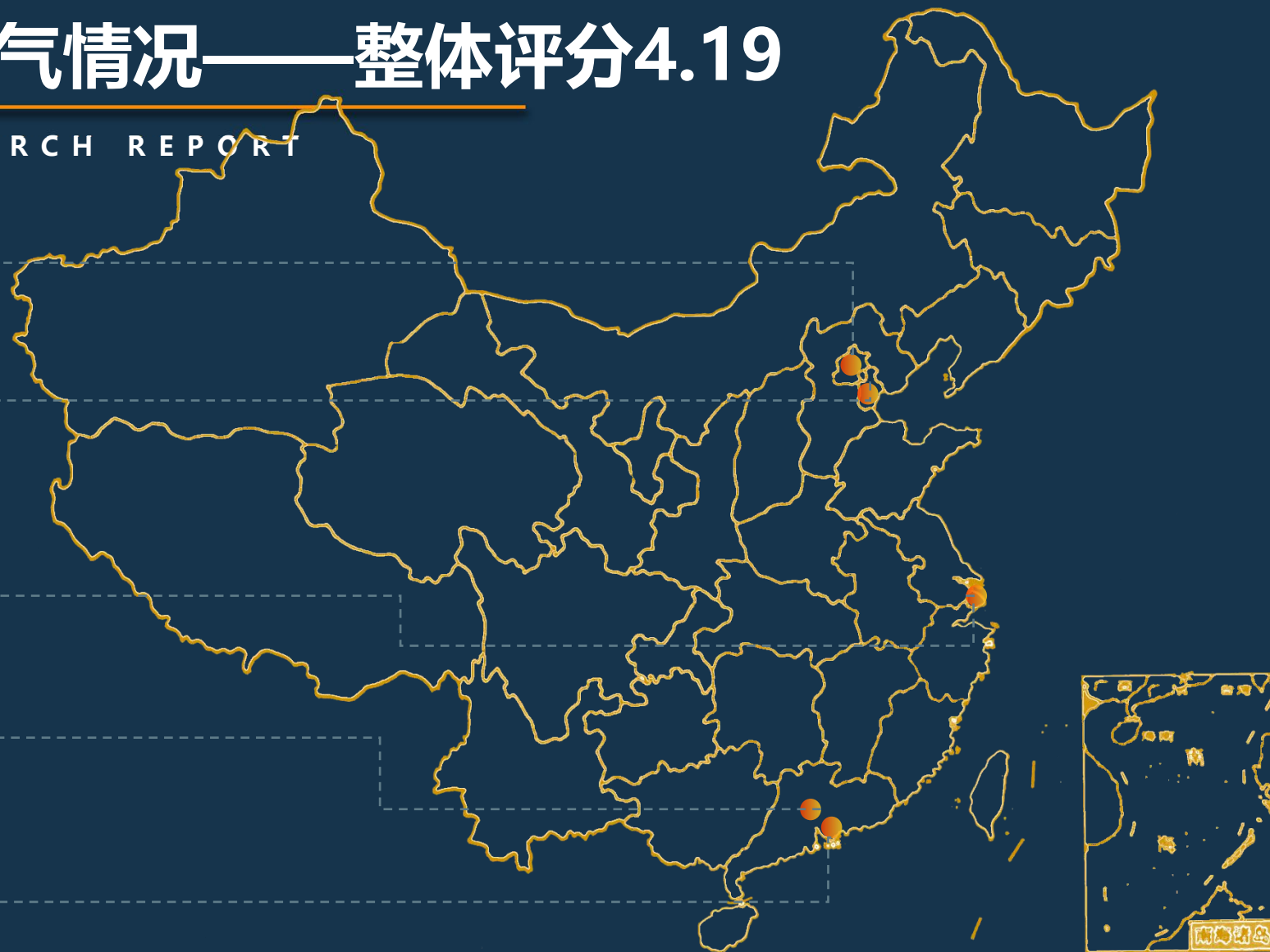
上海



广州



深圳



注：考虑到不同城市的不同风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

车内空气情况指数——出租车公司每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京祥龙出租客运有限公司
北京京朝出租汽车有限公司
北京渔阳出租汽车集团有限公司
北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司
北京北汽九龙出租汽车股份有限公司

■广州前五名

广州市新东方出租汽车有限公司
广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司
广州市乐途汽车服务有限公司
广州市德善汽车出租有限公司
广州市天湖旅游出租汽车有限公司

■天津前五名

天津市菲亚达出租汽车有限公司
天津和川出租汽车有限公司
天津市联众出租汽车服务中心
天津银建的士公司
天津市新发达汽车服务公司

■深圳前五名

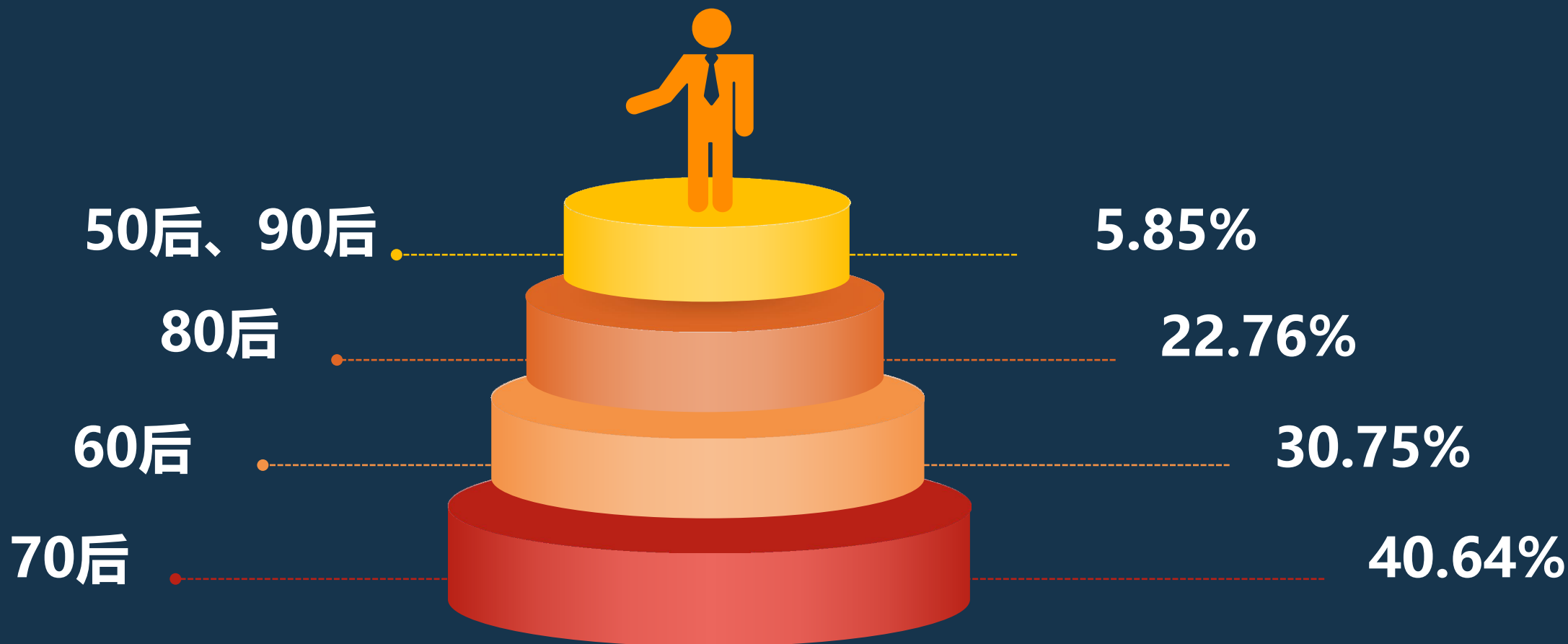
深圳市中南绿色运输有限公司
深圳市广通实业有限公司
深圳市安腾运输有限公司
深圳市银通实业有限公司
深圳市小汽车出租有限公司

■上海前五名

上海海博出租汽车有限公司
上海强生宝隆出租汽车有限公司
上海奉贤汽车客运有限公司
上海旗忠汽车服务公司
上海江南旅游服务有限公司

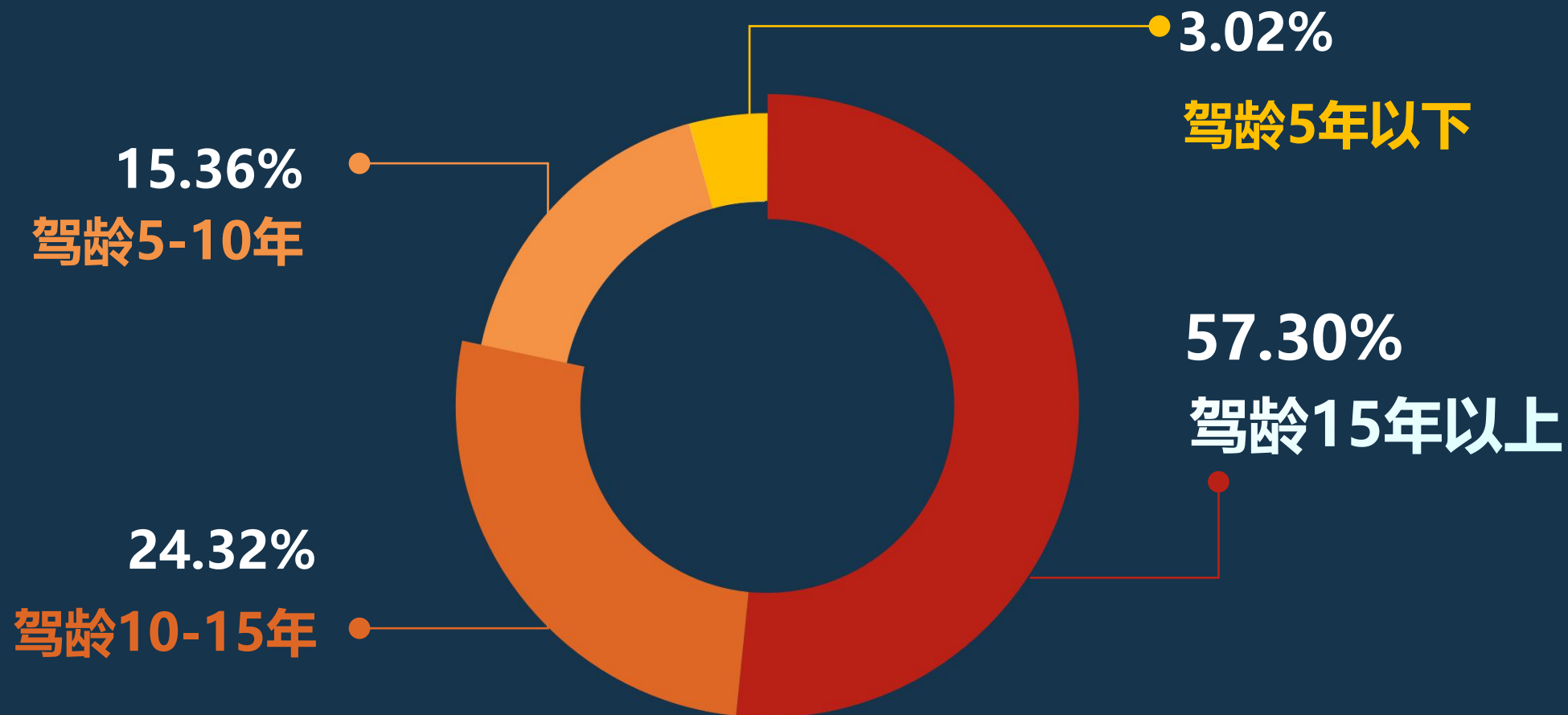
出租车司机70后和60后共占比71.39%，其中70后为主体

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



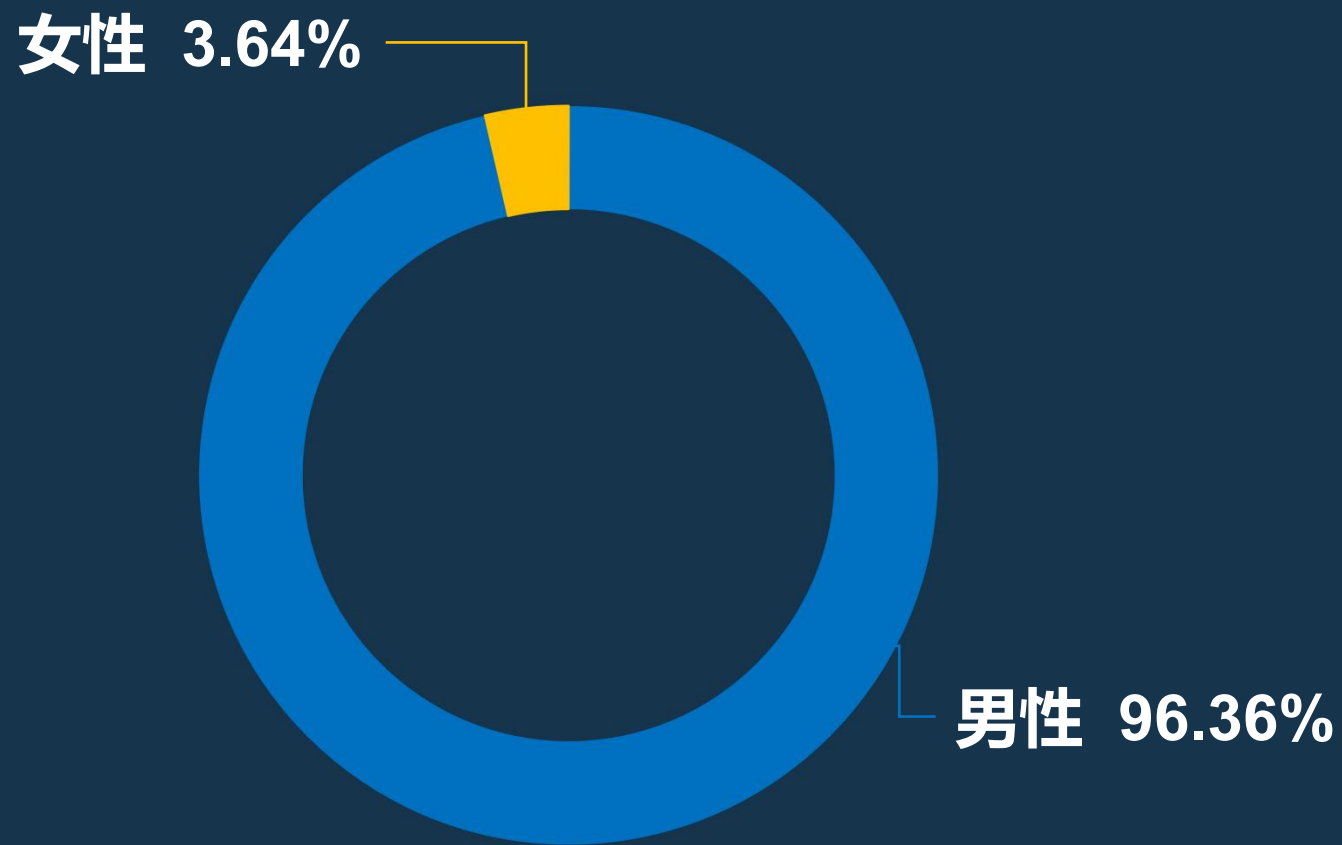
出租车司机驾龄10年以上的占比81.62%

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



出租车司机男女比例分布——女性司机占比3.64%

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT



嘀嗒出行出租车平台
甄选出橙星指数得分超过4.70的优秀出租车司机
成为嘀嗒橙星出租车司机
五城共计12,993位

注：当前出租车行业整体平均水平为4.21。

橙星司机各城市分布

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

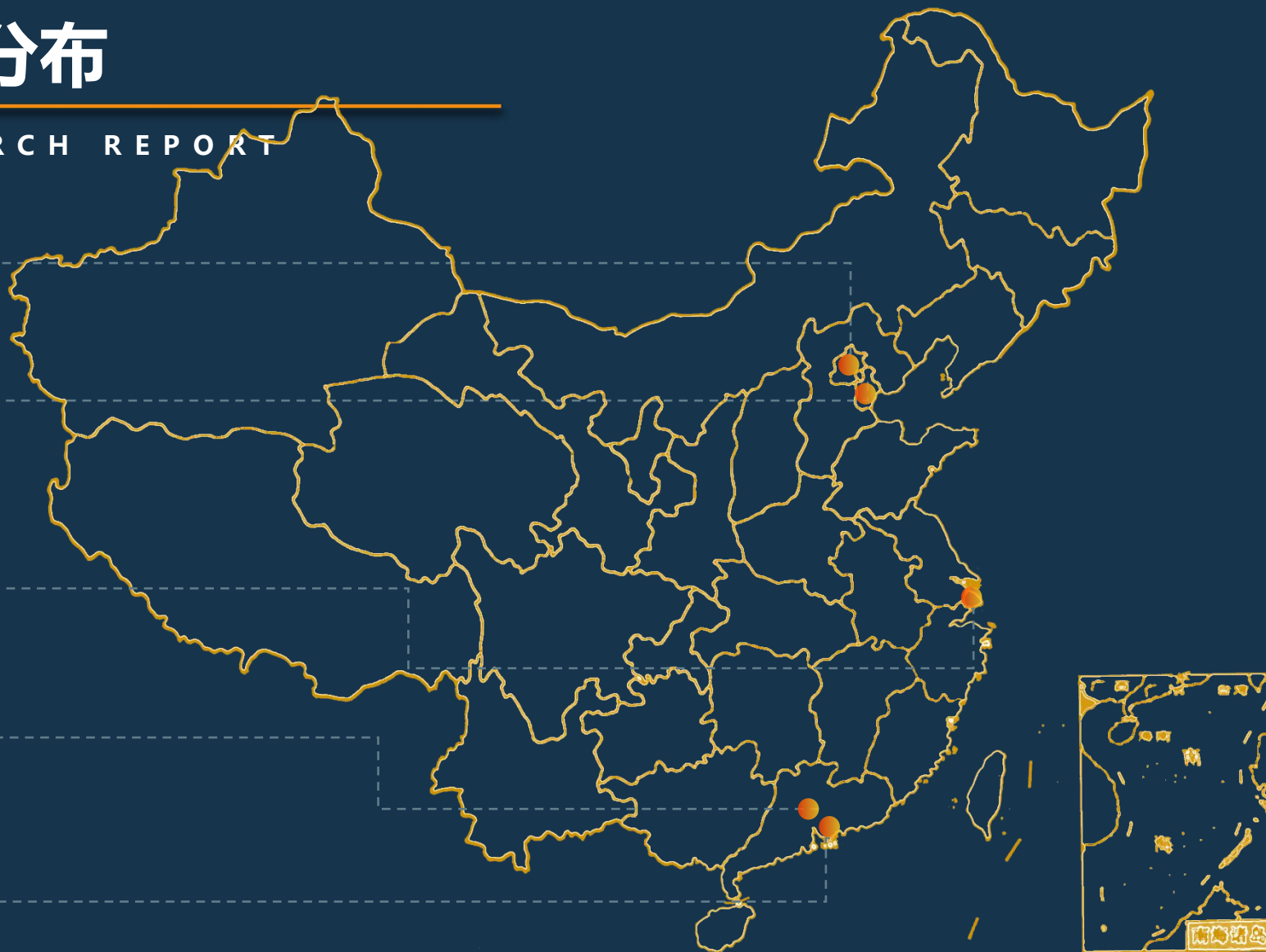
2,466位 北京

3,293位 天津

4,742位 上海

1,244位 广州

1,248位 深圳



注：考虑到不同城市不同的出租车司机群体基数和风土人情，各城市该指数不做排名，仅供当地参考。

出租车公司橙星司机数量——每城前五名

TAXI SERVICE RESEARCH REPORT

■北京前五名

北京新通惠捷区域电动小客车出租有限公司
北京银建实业股份有限公司
北京金建出租汽车有限公司
北京新月联合汽车有限公司
北京兴亦兴区域电动小客车出租有限公司

■广州前五名

广州市白云出租汽车集团有限公司
广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司
广州交通集团出租汽车有限公司
广州市天湖旅游出租汽车有限公司
广州市广发出租车有限公司

■天津前五名

天津市银建的士有限公司
天津市海河出租汽车有限公司
天津市天通出租汽车有限公司
天津光大出租汽车有限公司
天津市联众出租汽车服务中心

■深圳前五名

深圳市安达运输有限公司
深圳市鹏程电动汽车出租有限公司
深圳市雅驰小汽车运输有限公司
深圳市中南小汽车有限公司
深圳市旅游汽车出租有限公司

■上海前五名

上海强生出租汽车有限公司
大众交通（集团）股份有限公司
上海海博汽车服务有限公司
上海锦江汽车服务有限公司
上海金山大众出租汽车有限公司

发展建议1

顺势加速拥抱互联网，大力支持**巡游车网约化**，赢得持续发展新动能

发展建议2

发挥**合法安全规范**的比较优势，通过提升服务质量形成核心竞争力

发展建议3

通过网络平台实现乘客与司机**高效沟通**，协和人际关系，维护社会稳定

发展建议4

运用大数据实施全过程**动态化监管**，促进行业治理体系现代化

发展建议5

褒扬奖励模范司机，**提升司机职业荣誉感和服务获得感**，形成行业核心价值观

发展建议6

构建**服务质量标准化体系**，促进出租车企业转型升级

感谢您的关注!

中国交通报



城市智行信息技术研究院
Urban Think-Do Tank Institute

嘀嗒出行

出租车 顺风车