

聊城市巡游出租汽车经营服务管理办法

(2018年11月9日市人民政府第39次常务会议审议通过聊城市人民政府令33号公布，自2019年1月1日起施行。)

第一章 总 则

第一条 为了加强巡游出租汽车经营服务管理，维护市场秩序，保障乘客、驾驶员和巡游出租汽车经营者的合法权益，根据有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称巡游出租汽车，是指依法在核定的区域内通过巡游揽客、站点候客等方式，根据乘客要求提供经营服务，按照行驶里程和时间综合计费的小型客车。

第三条 本市行政区域内巡游出租汽车经营服务和管理活动，适用本办法。

第四条 市交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责指导全市巡游出租汽车管理工作，并具体负责市城区（东昌府

区、市属开发区) 巡游出租汽车管理工作; 其所属的道路运输管理机构、交通运输监察机构按照职责, 具体实施巡游出租汽车管理工作。

县(市) 交通运输主管部门在同级人民政府领导下, 负责本行政区域内巡游出租汽车管理工作, 其所属的道路运输管理机构、交通运输监察机构具体实施管理。

发展改革、物价、公安、财政、住房和城乡建设、规划、环保、人社、商务、税务、工商、质量技术监督、安监、网信等部门应当按照各自职责, 共同做好巡游出租汽车管理工作。

第五条 巡游出租汽车行业发展应当与城市经济社会发展水平相适应, 其相关运营配套设施建设应当纳入城市建设规划, 与城市建设和其他公共交通行业发展相协调, 坚持优先发展公共交通, 适度发展巡游出租汽车, 优化城市交通结构。

交通运输主管部门应当综合考虑城市人口、经济发展水平、交通流量、出行需求等因素, 按照巡游出租汽车功能定位, 会同有关部门编制巡游出租汽车发展规划, 经同级人民政府批准后实施。

第六条 巡游出租汽车运力实行数量调控和动态管理，合理评估市场供求比例，充分考虑运营效益，科学调整运力规模。

县级以上人民政府确定新增巡游出租汽车运力，应当召开听证会，听取有关方面的意见。

交通运输主管部门具体负责新增巡游出租汽车运力指标的投放，应当采取以服务质量为主要竞标条件的公开招标方式依法进行。

第七条 交通运输主管部门应当根据经济社会发展状况，综合考虑环保、节能等要求，确定本行政区域巡游出租汽车车型标准。

第八条 巡游出租汽车经营实行服务质量信誉考核制度。

第二章 巡游出租汽车经营企业

第九条 申请巡游出租汽车客运经营权，应当具备下列条件：

- (一) 有企业法人资格；

(二) 有符合规定条件的运营资金、车辆及配套设施、设备；

(三) 有符合规定条件的驾驶人员；

(四) 有健全的安全生产管理和服务质量保障措施。

第十条 巡游出租汽车经营企业可以通过下列方式取得巡游出租汽车客运经营权：

(一) 服务质量招投标；

(二) 经营权的延续；

(三) 巡游出租汽车经营企业间的兼并、重组；

(四) 法律法规规定的其他方式。

巡游出租汽车经营企业取得出租汽车客运经营权后，应当与道路运输管理机构签订客运经营权协议。客运经营权以单台车辆为计算单位，由道路运输管理机构配发车辆营运证，实行一车一证。

巡游出租汽车经营企业签订出租汽车客运经营权协议后，无正当理由超过 180 天未投入车辆营运的，视为自行放弃。

第十一条 从事巡游出租汽车经营的，应当根据经营区域分别向市或者县（市）道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）巡游出租汽车经营申请表；

（二）投资人、法定代表人身份、资信证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书；

（三）巡游出租汽车客运经营权协议及拟投入车辆承诺书；

（四）聘用或者拟聘用驾驶员的巡游出租汽车驾驶员证原件及其复印件；

（五）巡游出租汽车经营管理制度、安全生产制度和服务质量保障制度文本；

（六）经营场所、停车场地有关使用证明等。

第十二条 道路运输管理机构应当在二十日内作出许可或者不予许可的决定；对准予许可的，核发道路运输经营许可证。

第十三条 巡游出租汽车客运经营权实行期限制，市城区经营期限为8年，并无偿使用，其它县（市）可根据本地实际确定。本办法施行前依法取得的出租汽车客运经营权经营期限到期后再执行。

巡游出租汽车客运经营权有效期限届满，由道路运输管理机构依法终止；需要继续经营的，巡游出租汽车经营企业应当在有效期届满 60 日前按照本办法第十条的规定重新申请取得巡游出租汽车客运经营权。巡游出租汽车经营企业在上一个经营期内服务质量信誉考核等级均为 AA 级及以上的，应当批准其继续经营。在经营过程中出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为、服务质量信誉考核不合格等情形的，按有关规定依法终止巡游出租汽车客运经营权。

第十四条 巡游出租汽车经营企业合并、分立或者变更经营主体名称的，应当到道路运输管理机构办理变更许可手续。

巡游出租汽车经营企业变更企业法定代表人、住所等事项的，应当及时书面告知道路运输管理机构。

第十五条 巡游出租汽车经营企业不得擅自暂停或者终止营运。

巡游出租汽车经营企业需要暂停或者终止营运的，应当提前 30 日向道路运输管理机构提出申请，经批准后，按照规定上交或者缴销道路运输经营许可证、车辆营运证、计价器、标志灯和未

使用的巡游出租汽车发票等，并到税务等有关部门办理相关手续。

第十六条 鼓励巡游出租汽车经营企业依法通过收购巡游出租汽车车辆产权和兼并、重组等方式，实现规模化、集约化经营。

第十七条 巡游出租汽车经营企业应当遵守下列规定：

（一）贯彻执行有关法律、法规和规章，按照许可的期限和范围经营，接受行业监管和社会监督；

（二）制定并落实运营管理、安全生产管理、服务质量管理、营运车辆和驾驶员管理等各项管理制度；

（三）加强对从业人员的教育与管理，定期组织法律法规、职业道德、安全生产和业务技能等方面培训，组织实施巡游出租汽车驾驶员的继续教育，提高从业人员综合素质；

（四）建立巡游出租汽车服务质量信誉考核制度，定期进行服务质量自我评价，不断改进服务；

（五）建立乘客失物管理制度和投诉处理机制，设置并公开服务电话，实行 24 小时服务；

(六) 制定巡游出租汽车驾驶员错峰交接班制度，避开高峰时段交接班，加强巡游出租汽车运营调度，方便乘客乘车；

(七) 建立驾驶员工会组织，保障驾驶员的合法权益，保障聘用人员合法权益，依法与其签订劳动合同或者经营合同；

(八) 规范企业经营管理，按规定为驾驶员办理有关营运手续，规范各种收费行为，做到收费合法、合理、公开、透明；

(九) 定期组织对巡游出租汽车进行维护、检测、检查和清洁消毒，保证车辆技术状况、营运服务设施、外观和卫生状况良好；

(十) 加强企业文化建设，组织开展优质服务、文明经营竞赛和社会公益活动，创建服务品牌，承担社会责任，提高服务水平；

(十一) 遵守行业管理部门制定的其他规定。

第十八条 巡游出租汽车经营企业应当按照规定参加道路运输相关证件年度审验、车辆检测、计价器检定等，合格后方可继续经营。

第十九条 任何单位和个人不得伪造、涂改、冒用、倒卖、转让巡游出租汽车道路运输经营许可证、车辆营运证、计价器、标志灯和巡游出租汽车发票等。

第三章 巡游出租汽车车辆

第二十条 巡游出租汽车安全性能应当符合国家关于机动车运行安全技术条件标准，其维护、检测、诊断应当符合国家关于汽车维修、检测、诊断技术规范，尾气排放应当符合国家及山东省限值标准。

“油改气”车辆使用的气瓶应当符合国家关于特种设备使用管理标准。

积极推进巡游出租汽车使用清洁能源或者新能源，使用的车辆应当符合国家有关规定和专项技术要求。

第二十一条 巡游出租汽车除应当符合公安机关对机动车车辆的统一规定外，还应当符合下列要求：

(一) 统一车型标准、车辆颜色，统一标志标识；

- (二) 在车辆顶部安装巡游出租汽车标志灯；
- (三) 在车身两侧喷涂巡游出租汽车经营企业简称和监督服务电话；
- (四) 车内安装空车显示器和计价器；
- (五) 按照规定张贴起步租价和车公里租价标识；
- (六) 在车内规定位置放置巡游出租汽车驾驶员服务质量监督卡；
- (七) 安装和使用具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置等行车安全和信息化设施，并保证其正常运行；
- (八) 车辆技术等级应达到二级以上标准；
- (九) 车体内外不得擅自张贴喷涂广告；
- (十) 配备符合规范要求的车载服务设施和安全防护装置。

第二十二条 巡游出租汽车未达到技术标准要求或者已达到运营服务期限的，应当按规定更新车辆。

巡游出租汽车经营企业更新车辆，应当报道路运输管理机构批准，并按照规定的车型标准选购车辆。

第四章 巡游出租汽车驾驶员

第二十三条 从事巡游出租汽车服务的驾驶员，应当符合以下条件，经市级道路运输管理机构考试合格，取得巡游出租汽车驾驶员证：

（一）取得相应准驾车型机动车驾驶证，并具有3年以上驾驶经历；

（二）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录；

（三）无暴力犯罪记录；

（四）不超过法定退休年龄，身体健康，无职业禁忌症；

（五）具有本市常住户口或者居住证。

第二十四条 拟从事巡游出租汽车服务的驾驶员，应当向市道路运输管理机构申请参加巡游出租汽车驾驶员证的考试，并提供以下证明或者承诺材料：

（一）机动车驾驶证原件以及复印件；

(二) 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录的材料；

(三) 无暴力犯罪记录的材料；

(四) 身份证明原件以及复印件，非本市户籍的同时提交本市有效居住证原件及复印件。

市道路运输管理机构应当编制、公布巡游出租汽车驾驶员证区域科目的考试大纲和题库。

市道路运输管理机构对符合条件的申请人，应当按照巡游出租汽车驾驶员证考试工作规范及时安排考试，对考试合格的驾驶员核发巡游出租汽车驾驶员证。

第二十五条 取得巡游出租汽车驾驶员证的驾驶员，需经巡游出租汽车经营企业岗前培训考核合格、签订经营合同或者劳动合同，并由企业向运营地道路运输管理机构办理巡游出租汽车驾驶员证注册手续后方可上岗。

巡游出租汽车驾驶员变更服务单位的，应当向原注册地道路运输管理机构申请注销注册手续，并按照规定向变更后服务单位所在地道路运输管理机构重新申请注册。

第二十六条 巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由发证机关注销其巡游出租汽车驾驶员证：

- （一）持证人申请注销的；
- （二）持证人达到法定退休年龄的；
- （三）持证人机动车驾驶证被注销或者被吊销的；
- （四）因身体健康等其他原因不宜继续从事巡游出租汽车经营服务的；
- （五）持证人死亡的。

巡游出租汽车驾驶员证被注销的，应当及时收回；无法收回的，由发证机关公告作废。

第二十七条 巡游出租汽车驾驶员有下列不具备安全运营条件情形之一的，由发证机关撤销其巡游出租汽车驾驶员证，并公告作废：

- （一）有交通肇事犯罪或者危险驾驶犯罪记录的；
- （二）有吸毒记录的；
- （三）有饮酒后驾驶记录的；
- （四）最近连续3个记分周期内记满12分记录的；

(五) 有暴力犯罪记录的；

(六) 法律、法规、规章规定的其他不具备安全运营条件的情形。

第二十八条 巡游出租汽车驾驶员应当遵守下列规定：

(一) 遵守有关法律、法规、规章和服务规范，熟知当地的人文、地理、交通等情况，按照许可核定的范围从事经营；

(二) 服从行业管理机构和巡游出租汽车经营企业的管理、检查和指导，接受社会公众的监督；

(三) 按规定参加例会培训、继续教育等，积极参与社会公益活动；

(四) 随车携带车辆行驶证、驾驶证、营运证、巡游出租汽车驾驶员证等证件，当班驾驶员信息通过车内服务质量监督卡（台）实时显示；

(五) 规范自身仪容仪表，使用文明用语，做到言行得体、礼貌待客、热情服务；

(六) 按照规定对车辆进行检查维护，遵守车容车貌管理制度，保持车辆技术状况良好，车内整洁，经营服务标识和安全设施等完好有效；

（七）按照规定使用计价器和机打发票系统等设备，按照计价器显示金额和物价部门有关规定收费，主动给付乘客当次巡游出租汽车发票；

（八）在火车站、汽车站等交通枢纽以及其它公共场所应当有序待租，遵守公共秩序，服从现场管理；

（九）按照乘客指定目的地选择合理线路行驶，因故需改变原行驶路线，应当征得乘客同意；

（十）按照乘客意愿使用音响、空调等设施；

（十一）车内无乘客时使用空车标志，夜间运营时开启标志灯；

（十二）配合处理有关投诉事宜和协助乘客查找遗失物品；

（十三）因车辆维修、人员用餐、交接班等不能载客的，使用“暂停”标志；

（十四）发现违法犯罪行为时，应当及时报警并协助公安机关调查取证；

（十五）遵守行业管理部门制定的其他规定和服务标准。

第二十九条 巡游出租汽车驾驶员在营运中，禁止下列行为：

- （一）直接或者变相乱收费、议价；
- （二）擅自调整计价器或者通过其他方式扰乱计价器计价；
- （三）争客、挑客、无故拒载乘客、途中甩客、故意绕道行驶；
- （四）敲诈勒索和刁难乘客；
- （五）未经乘客同意招揽他人同乘；
- （六）隐匿乘客遗失物品；
- （七）利用巡游出租汽车进行违法犯罪活动或者为违法犯罪活动提供便利条件；
- （八）欺行霸市、强拉强运及以其他方式扰乱客运市场秩序；
- （九）酒后驾驶或者以其他危险驾驶方式危害公共安全；
- （十）强行超车、任意变道、超速超载行驶以及恶劣天气和路况条件下冒险驾驶等；
- （十一）行驶中吸烟、进食、接打手机；
- （十二）搭载乘客时添加燃油、燃气或者充电；

(十三) 向车外抛物、吐痰等；

(十四) 向乘客推销购物、饮食和休闲娱乐等项目；

(十五) 对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复；

(十六) 违反法律、法规、规章或行业管理规定的其他行为。

第三十条 巡游出租汽车驾驶员驾驶巡游出租汽车应当在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

第五章 乘车规范

第三十一条 乘客应当文明乘车，不得在车内吸烟或者乱扔废弃物；有下列情形之一的，巡游出租汽车驾驶员有权拒绝或者终止提供营运服务：

(一) 携带易燃、易爆、有毒等危险品或者违禁品、宠物以及可能污损车辆的物品乘车的（导盲犬除外）；

(二) 不告知目的地或者前往目的地所经道路无法行驶的；

(三) 精神病患者或者醉酒者丧失自控能力且无人陪同的；

(四) 在禁止停车的路段或者遇到红灯停驶时要求上、下车的；

(五) 乘客人数超过车辆核定载客人数或者乘客携带物品超出车辆行李厢容积的；

(六) 不愿按照规定计费标准支付乘车费用的；

(七) 实施或者要求巡游出租汽车驾驶员实施违法违规、违反社会公德、不利于行车安全行为的。

第三十二条 乘客应当按照规定的标准支付乘车费用。途经收费路、桥（含渡口、隧道等）的，由乘客支付过路、过桥费用，巡游出租汽车驾驶员应当在乘客乘车时提前说明。

第三十三条 对要求驶离巡游出租汽车经营区域的或者前往偏僻地区的乘客，巡游出租汽车驾驶员可以要求其随同到就近的公安派出所或者治安报警点办理登记手续，并报告其所属的巡游出租汽车经营企业。

乘客应当配合巡游出租汽车驾驶员办理登记手续。乘客不配合的，巡游出租汽车驾驶员有权拒绝或者终止提供营运服务。

第三十四条 乘客认为巡游出租汽车计价器不准确的，可向质量技术监督部门申请仲裁检定。经检定合格的，车费由乘客承担；检定不合格的，乘客可以拒绝支付车费。

第六章 安全管理与信息化建设

第三十五条 道路运输管理机构应当加强对巡游出租汽车市场准入条件的审查，依法对巡游出租汽车经营企业和从业人员资质、车辆技术状况、市场经营行为以及安全生产管理活动等进行监督管理，提高巡游出租汽车行业安全生产水平。

第三十六条 巡游出租汽车经营企业承担安全生产主体责任，应当严格遵守安全生产法律法规，建立安全生产管理机构、制度，完善相关措施，定期对从业人员进行安全教育，加强安全生产标准化建设。

第三十七条 巡游出租汽车驾驶员应当树立“安全第一、预防为主”的安全行车理念，遵守交通安全法律法规和安全操作规程，按照规定使用车载安全信息化设施，服从道路运输管

理机构和巡游出租汽车经营企业的调度指挥，不得故意破坏相关车载设施设备，不得违法违规运输作业。

第三十八条 巡游出租汽车经营企业应当制定突发公共事件应急预案，其内容主要包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。

当发生突发公共事件时，巡游出租汽车经营企业和驾驶员应当服从交通运输主管部门以及道路运输管理机构的统一调度和指挥，按时完成运输任务。

第三十九条 道路运输管理机构和巡游出租汽车经营企业应当以车辆卫星定位装置、应急报警装置为依托，分别建立巡游出租汽车信息监管系统平台，实施车辆运行情况动态管理。

鼓励巡游出租汽车经营企业转型提供网约车服务，鼓励巡游出租汽车通过电信、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。

第四十条 巡游出租汽车电召服务应当符合下列要求：

(一)根据乘客通过电信、互联网等方式提出的服务需求，按照约定时间和地点提供巡游出租汽车运营服务；

(二) 巡游出租汽车电召服务平台应当提供 24 小时不间断服务；

(三) 电召服务人员接到乘客服务需求后，应当按照乘客需求及时调派巡游出租汽车；

(四) 巡游出租汽车驾驶员接受电召任务后，应当按照约定时间到达约定地点。乘客未按约定候车时，驾驶员应当与乘客或者电召服务人员联系确认；

(五) 乘客上车后，驾驶员应当向电召服务人员发送乘客上车确认信息。

(六) 法律、法规、规章规定的其他要求。

第七章 监督管理

第四十一条 道路运输管理机构、交通运输监察机构应当依法加强对巡游出租汽车经营活动的监督管理。

县级以上质量技术监督部门应当组织对巡游出租汽车计价器使用情况进行监督检查。

第四十二条 巡游出租汽车运价实行政府定价。物价部门应当会同交通运输主管部门，结合城市经济社会发展水平，综合考虑巡游出租汽车运营成本、居民和驾驶员收入水平、交通状况、服务质量等因素，合理制定、及时调整巡游出租汽车运价标准，报同级人民政府批准后执行。

第四十三条 火车站、汽车站等交通枢纽以及其他公共场所停车场经营单位，应当设置巡游出租汽车专用待租场所和即停即走免费通道，方便巡游出租汽车营运。

公安机关交通管理部门应当根据道路条件和方便乘客的原则，会同交通运输主管部门合理划定巡游出租汽车临时停靠点。

第四十四条 道路运输管理机构应当按照国家、省有关规定，建立巡游出租汽车服务质量信誉考核制度，定期对巡游出租汽车经营企业、驾驶员进行综合考核，评定企业和驾驶员的服务质量信誉等级。

道路运输管理机构在配置巡游出租汽车运力指标时，应当将巡游出租汽车经营企业以及驾驶员的服务质量信誉考核结果作为招投标、经营权延续经营的重要依据。

第四十五条 道路运输管理机构应当建立投诉举报制度，公开投诉电话、通信地址或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员以及经营者的投诉和社会监督。

道路运输管理机构受理投诉后，应当在 10 日内办结；情况复杂的，应当在 30 日内办结。

第四十六条 巡游出租汽车经营企业和驾驶员有下列行为之一的，应当给予表彰：

- （一）在抢险、救灾等特殊运输任务中作出突出贡献的；
- （二）拾金不昧、见义勇为、救死扶伤等事迹突出的；
- （三）积极参与行业文明创建和社会公益活动成绩突出的；
- （四）对巡游出租汽车行业管理提出合理化建议被采纳的。

第八章 法律责任

第四十七条 未经许可擅自从事巡游出租汽车经营的，由县级以上道路运输管理机构或者交通运输监察机构责令停止违法

行为，处五千元以上三万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第四十八条 巡游出租汽车经营企业使用无车辆营运证的车辆从事巡游出租汽车经营的，由县级以上道路运输管理机构或者交通运输监察机构责令改正，处三千元以上一万元以下罚款。

第四十九条 巡游出租汽车未按照本办法规定安装、使用卫星定位车载终端的，由县级以上道路运输管理机构或者交通运输监察机构责令巡游出租汽车经营企业改正，处二千元以上五千元以下罚款。

第五十条 巡游出租汽车逾期未参加年度审验的，由县级以上道路运输管理机构或者交通运输监察机构责令巡游出租汽车经营企业改正，处一千元以上三千元以下罚款。

第五十一条 巡游出租汽车计价器检定不合格的，由县级以上质量技术监督部门按照《计量法》等有关规定进行处罚。

第五十二条 违反本办法规定，聘用未取得巡游出租汽车驾驶员证的人员，驾驶巡游出租汽车从事经营活动的，由县级以上道路运输管理机构或者交通运输监察机构责令改正，处三千元以上一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第五十三条 巡游出租汽车经营企业不具备有关法律、法规等规定的安全生产条件，经停业整顿仍不具备条件的，县级以上道路运输管理机构应依法吊销其相关经营许可证件。

第五十四条 法律、法规、规章对巡游出租汽车经营服务违法行为需要承担的法律 responsibility 另有规定的，从其规定。

第五十五条 阻碍国家机关工作人员依法执行职务，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十六条 国家机关工作人员在巡游出租汽车管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第五十七条 依法实行相对集中行政许可权制度的，按照相对集中行政许可权的规定执行。

依法实行相对集中行政处罚权的，由集中行使行政处罚权的部门实施。

第五十八条 本办法自 2019 年 1 月 1 日起施行。