

威海市巡游出租汽车经营服务管理办法

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条 为了加强巡游出租汽车(以下简称巡游车)经营服务管理,维护市场秩序,保障各方当事人合法权益,根据《山东省道路运输条例》《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等有关规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称巡游车,是指依法取得巡游车经营权,在核定的区域内根据乘客要求提供以巡游揽客为主的经营服务,按照里程和时间综合计费的出租客车。

第三条 本市行政区域内巡游车经营服务和管理活动,适用本办法。

第四条 市级交通运输行政主管部门在市人民政府的领导下,负责指导全市巡游车经营服务的管理工作,并具体负责环翠区、高区、经区和临港区巡游车管理工作,县级交通运输行政主管部门在本级人民政府领导下,具体负责所在行政区域内的巡游车管理工作。

发展改革、工业和信息化、公安、财政、自然资源和规划、生态环保、住房城乡建设、市场监管、审批、应急、税务等部门应当

按照各自职责，共同做好巡游车管理工作。

第五条 城市人民政府应当将巡游车行业纳入综合交通运输体系发展规划，优先发展公共交通，适度发展出租汽车，优化城市交通运输结构。

第六条 巡游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。

第七条 交通运输行政主管部门应当综合考虑人口数量、经济发展水平、城市交通拥堵状况、巡游车里程利用率等因素，按照巡游车功能定位，制定当地巡游车发展规划，合理把握巡游车运力规模以及在城市综合交通运输体系中的合理比例，建立动态监测和调整机制，逐步实现市场调节。

第八条 交通运输行政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，制定当地巡游车车型标准。鼓励新增和更新巡游车优先使用新能源车。

第九条 交通运输行政主管部门应当按照国家、省有关规定，制定服务质量信誉考核办法，定期对巡游车企业、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。

第十条 鼓励支持巡游车企业、驾驶员成立出租汽车行业协会，加强行业自律，化解行业矛盾，提升服务质量，促进行业健康发展。

第二章 经营许可

第十一条 交通运输行政主管部门应当根据申请人提供的运营方案、服务质量状况或者服务质量承诺、车辆设备和安全保障措施等因素，采取服务质量招投标、考核达标延续经营、综合考评奖励以及法律法规规定的其它方式等，择优配置巡游车车辆经营权，签订经营协议。

第十二条 巡游车车辆经营权实行无偿、有期限使用，使用期限与所投入车辆退出期限一致，不超过8年。车辆经营权以单台车辆为单位，以车辆行驶证核准的名称(姓名)为准，发放《威海市巡游出租汽车经营权证明》，明确使用人、车辆号牌、机动车车架号、变更记录、使用期限、使用规则等，实行一车一权、车权合一。需要变更经营主体的，依照法律法规规定的条件和程序办理变更手续，不得炒卖和擅自转让。

第十三条 巡游车车辆经营权期满拟继续从事经营的，持有人应当在有效期届满60日前，向交通运输行政主管部门提出延续申请。交通运输行政主管部门应当根据服务质量信誉考核等级情况，决定是否延续。对符合条件的，应当重新签订经营协议，办理相关手续。

第十四条 从事巡游车经营，应当具备法律、法规规定的条件，依法向许可部门申请取得道路运输经营许可证、道路运输证、

驾驶员证。

本办法所称许可部门，是指交通运输行政主管部门或者依照相对集中行政许可权的有关规定实施行政许可的行政审批部门。

第十五条 申请巡游车经营的，应当向相应的许可部门提出申请，并符合以下条件：

- （一）具有企业法人资格；
- （二）持有规定数量的巡游车车辆经营权；
- （三）有符合规定条件的车辆和驾驶员；
- （四）有与经营业务相适应的经营场所、设施设备；
- （五）有健全的安全生产管理制度和服务质量保障措施；
- （六）法律、法规规定的其他条件。

对符合前款规定条件的，由许可部门发放道路运输经营许可证。

第十六条 巡游车经营企业合并、分立等事项，应当到许可部门办理变更许可手续。

巡游车经营企业变更名称、法定代表人、地址等登记事项的，应当依法办理变更登记。

第十七条 巡游车经营企业不得擅自暂停或者终止营运。需要暂停或者终止营运的，应当提前 30 日交通运输行政主管部门提出申请，经批准后，按照规定上交或者缴销道路运输经营许可证、车辆运输证、计价器、顶灯和未使用的出租汽车发票等，并

到**市场监管**、税务等有关部门办理相关手续。

第十八条 巡游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、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、转让巡游车道路运输经营许可证、道路运输证、计价器、顶灯和出租汽车发票等。

禁止在巡游车上设置或张贴影响安全驾驶、破坏车容车貌、覆盖服务设施的广告牌（贴）以及其它设施设备。

第二十条 申请从事巡游车经营的车辆，应当符合下列条件：

（一）在本市行政区域内注册登记，且初次注册日期至申请巡游车经营时未满3年，使用性质登记为出租客运；

（二）车辆技术性能符合营运安全相关标准，车辆具体标准和营运要求符合当地交通运输行政主管部门的规定；

（三）安装符合交通运输行政主管部门规定的车载运营设备且保持正常运行，并接入政府监管平台；

（四）巡游车所在企业取得经营许可，车辆所有人持有相应车辆经营权证明；

（五）车辆技术等级不低于二级以上标准；

（六）投保营业性交强险、营业性第三者责任险、承运人责任险；

(七) 安装和喷涂行业统一确定的车身颜色、车身标识、计价器、顶灯等，车身两侧喷涂所属企业简称和监督服务电话，在规定位置设置巡游车驾驶员服务质量监督台；

(八) 法律法规规定的其他条件。

对符合前款规定条件的车辆，由许可部门核发道路运输证。进入市场后车辆产权发生变更的，不受3年期限限制。

道路运输证应当载明车辆经营服务类型，经营区域等内容，有效期起始日为发证之日。

第二十一条 有下列情形之一的，交通运输行政主管部门应当无条件收回相应的车辆经营权：

(一) 违反本规定擅自转让车辆经营权；

(二) 取得巡游车车辆经营权后，无正当理由超过180天未投入车辆营运或者运营后180天以上停运的；

(三) 车辆经营权使用期限届满未申请延续或者未被准予延；

(三) 与该经营权相对应车辆的道路运输证被吊销的；

(四) 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；

(五) 法律法规规定的其他情形。

第二十二条 鼓励保险公司对巡游车实施差异化保费管理，对年度内无事故或事故率低的巡游车给予保费优惠。

第二十三条 申请从事巡游车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（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）年龄符合相关规定，身体健康，无职业禁忌证。

市级交通运输行政主管部门对符合条件的申请人，应当按照出租汽车驾驶员从业资格考试工作规范及时安排考试，对考试合格的驾驶员核发驾驶员证。

第二十四条 取得巡游车驾驶员证的巡游车驾驶员，需经巡游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，并由企业向属地交通运输行政主管部门办理从业资格注册手续后方可上岗经营。

巡游车驾驶员变更服务单位的，应当重新申请注册。

第二十五条 巡游车驾驶员应当在注册期内按照国家有关规定完成继续教育。

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

- （一）持证人死亡的；
- （二）持证人申请注销的；
- （三）持证人年龄不符合相关规定的；
- （四）持证人机动车驾驶证被注销或者被吊销的；
- （五）因身体健康等其他原因不宜继续从事巡游车经营服务的。

第二十七条 巡游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车驾驶员证，并公告作废：

- （一）持证人身体健康状况不再符合从业要求且没有主动申请注销巡游车驾驶员证的；
- （二）有交通肇事犯罪或者危险驾驶犯罪记录的；
- （三）有吸毒记录的；
- （四）有饮酒后驾驶记录的；
- （五）最近连续3个记分周期内记满12分记录的；
- （六）有暴力犯罪记录的。

第三章 经营服务

第二十八条 巡游车经营区域为本市行政区域，可在全市范围内开展经营活动。

第二十九条 巡游车经营企业应当为乘客提供安全、便捷、

舒适的服务，并遵守下列规定：

（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、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、安全生产、职业道德和业务技能等方面培训，提高从业人员综合素质；

（四）建立巡游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）制定巡游车驾驶员错峰交接班制度，避开高峰时段交接班，加强巡游车运营调度，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；

（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。

第三十条 巡游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) 服从行业管理部门和巡游车经营企业的管理、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、道路运输证、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) 按照规定使用车载运营设备，正确使用计价器、机打发票系统等设备，主动给付乘客当次出租汽车发票；

(八) 在机场、车站、码头等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,夜间运营时开启顶灯;

(十二)发现乘客遗失物品,设法及时归还失主,难以确定失主的,应当在24小时内交给巡游车企业或者有关部门,不得私自留存;

(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。

第三十一条 巡游车驾驶员在营运中,禁止下列行为:

(一)直接或者变相乱收费、议价;

(二)争客、挑客、无故拒载乘客、途中甩客、故意绕道行驶或者无故停业;

(三)敲诈勒索和刁难乘客;

(四)未经乘客同意招揽他人同乘;

(五)隐匿乘客遗失物品;

(六)利用巡游车进行违法犯罪活动或者为违法犯罪活动提供便利条件;

- (七)欺行霸市、强拉强运及以其他方式扰乱客运市场秩序；
- (八)酒后驾驶或者以其他危险驾驶方式危害公共安全；
- (九)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)行驶中吸烟、进食、接打手机；
- (十一)搭载乘客时添加燃料；
- (十二)向车外抛物、吐痰等；
- (十三)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；
- (十四)故意遮挡、损坏车内车载运营设备、存储数据等；
- (十五)违反行业管理规定的其他行为。

第三十二条 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；
- (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）实施或者要求巡游车驾驶员实施违法、违反社会公德、不利于行车安全行为的；

（八）损坏、污损车辆以及设施设备拒绝赔偿的；

（九）使用预约方式召车的，未按照约定时间和地点等候乘车，也未及时告知相关预约服务平台的。

第三十三条 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，巡游车驾驶员应当在乘客乘车时提前说明。

第三十四条 对要求驶离巡游车经营区域的或者前往偏僻地区的乘客，巡游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车经营企业。

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

第三十五条 有下列情形之一的，乘客可以拒绝支付乘车费用：

（一）计价器不能正常使用或者不使用计价器的；

（二）巡游车驾驶员不给付当次出租汽车发票的；

（三）巡游车在起码计费里程内因车辆发生故障或者交通事

故无法完成约定服务的；

（四）无故绕道行驶或者中途甩客的；

（五）未经乘客同意搭载其他乘客的；

（六）巡游车驾驶员在营运服务过程中有吸烟、进食、接打手机等影响安全行为的。

第三十六条 乘客认为巡游车计价器不准确的，可向市场监管部门申请检定。经检定合格的，检定费和车费由乘客承担；检定不合格的，检定费由巡游车驾驶员承担，乘客可以拒绝支付车费。

第四章 运营保障

第三十七条 巡游车运价实行政府定价。

发展改革部门应当会同交通运输行政主管部门，结合城市经济社会发展水平，综合考虑巡游车运营成本、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、及时调整巡游车运价标准，报同级政府批准后执行。

第三十八条 机场、车站、码头、旅游景点等公共场所停车场经营单位，应当设置巡游车专用待租场所和即停即走免费通道，方便巡游车营运。

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，会同交通运输行政主管部门在学校、医院、大型商超等公共

场所合理划定巡游车临时停靠点。

县级以上人民政府应当根据实际需要和便于服务原则，加快推进为新能源巡游车配套的充电、换电等基础设施建设。

第三十九条 交通运输行政主管部门应当建立巡游车政府监管平台，实现对巡游车运行动态监控、综合运行分析、服务质量考评等。

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。

第四十条 交通运输行政主管部门应当加强对巡游车经营运行数据的分析和市场监测，及时掌握行业管理动态，定期向社会公开有关行业运行数据、市场供求状况、服务质量信誉考核结果等信息。

巡游车经营企业应当按照规定向交通运输政主管部门报送相关信息、数据、资料等。

第四十一条 巡游车经营企业与其合作的巡游车车辆经营权持有人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和考核，加强安全生产标准化建设。

第四十二条 巡游车驾驶员应当树立“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

规定使用车载运营设备，服从交通运输行政主管部门和巡游车经营企业的调度指挥，不得违法违规运输作业。

第四十三条 巡游车经营企业与其合作的巡游车车辆经营权持有人，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。

遇有自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等情况，巡游车经营企业、驾驶员应当服从政府采取的临时措施，承担疏运任务。

第四十四条 巡游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）对出租汽车行业管理提出合理化建议被采纳的；
- （五）法律法规规定的其他应给与给予表彰的。

第五章 监督管理

第四十五条 交通运输行政主管部门应当会同相关部门建立联合执法工作机制，依法加强对巡游车经营活动的监督检查，依法查处违法违规行为，实现执法管理信息共享。

第四十六条 市场监管部门应当加强巡游车运价、计程计价

设备监督管理，依法查处价格违法、非法改装、破坏计程计价设备或者使用未经检定合格的计程计价设备等违法行为。

公安机关负责巡游车行业治安管理工作，协助做好驾驶员背景审查和车辆管理工作，依法查处巡游车道路违法行为。

第四十七条 交通运输行政主管部门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。被投诉的巡游车经营企业和驾驶员有权进行陈述和申辩，并配合有关单位的调查取证。

交通运输行政主管部门应当自接到投诉后5个工作日内，对投诉的问题进行处理并作出答复；情况复杂的，答复时间最长不得超过10个工作日。

第四十八条 巡游车企业和驾驶员违法违规、失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息，作为质量信誉考核的内容和依据，相关考核信息依法向社会公示。

第六章 法律责任

第四十九条 巡游车经营企业、车辆和驾驶员有违反法律、法规等规定行为的，由相关主管部门依法予以处理。

第五十条 巡游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，由交通运输行政主

管部门应依法吊销其相关许可证件。

第五十一条 对妨碍交通运输行政执法人员依法执行公务，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。

第五十二条 交通运输行政主管部门以及有关部门工作人员在巡游车管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十三条 本办法由市交通运输局负责解释。

第五十四条 本办法自 年 月 日起施行，有效期至 年 月 日。原《威海市巡游出租汽车经营服务管理办法》（威政发〔2017〕15号）同时废止。