广元市昭化区巡游出租汽车客运管理办法

(征求意见稿)

第一章 总则

**第一条** 为规范巡游出租汽车经营行为，保障乘客、经营者和驾驶员的合法权益，维护巡游出租汽车市场秩序，根据《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)《巡游出租汽车经营服务管理规定》(交通部令2021年第16号)《出租汽车服务质量信誉考核办法》(交运规〔2022〕2号)等法律法规及政策规定，结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 在本行政区域内从事巡游出租汽车经营服务的，应当遵守本办法。

**第三条** 巡游出租汽车是城市综合交通运输体系的组成部分，是城市公共交通的补充，为社会公众提供个性化运输服务。优先发展公共交通，适度发展巡游出租汽车。

巡游出租汽车发展应当与城市经济社会发展相适应，与公共交通等客运服务方式协调发展。

**第四条** 鼓励巡游出租汽车行业提高信息化、智能化水平，推行规模化、集约化、公司化经营。新增和更新巡游出租汽车，优先使用新能源车，鼓励和支持巡游出租车经营者自建充电站。

**第五条** 区交通运输主管部门应当根据经济社会发展和人民群众出行需要，按照巡游出租汽车功能定位，制定巡游出租汽车发展规划，报区人民政府批准后实施。

**第六条** 区交通运输主管部门在区人民政府领导下，负责组织本行政区内巡游出租汽车管理工作，组织实施服务质量信誉考核工作和巡游出租汽车的行政检查、行政处罚、行政强制工作。

区发展和改革、经济信息化和科学技术、财政、行政审批和数据管理、市场监督管理、综合行政执法、税务等部门以及公安机关依照有关法律、法规的规定，在各自职责范围内履行实施本办法。

**第七条** 按照《中华人民共和国工会法》的有关规定，依法建立工会组织，鼓励员工参加工会，积极开展工会工作，关心员工的权益诉求，开展有益的工会活动。积极开展企业文化建设、党团组织建设及精神文明创建和社会公益活动。

第二章 经营许可

**第八条** 申请巡游出租汽车经营的，应当向区出租汽车行政主管部门提出申请，并符合下列条件：

(一)有符合机动车管理要求并满足以下条件的车辆或者提供保证满足以下条件的车辆承诺书：

1.符合国家、地方规定的巡游出租汽车技术条件；

2.有按照第十二条规定取得的巡游出租汽车车辆经营权。

(二)具有符合巡游出租汽车营运条件规定的岗位人员和取得相应从业资格证件的驾驶人员；

(三)有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度；

(四)具有与其经营规模向适应的固定经营场所和停车场地。

**第九条** 申请人申请巡游出租汽车经营时，应当提交以下材料：

(一)《巡游出租汽车经营申请表》;

(二)投资人、负责人身份、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)巡游出租汽车车辆经营权证明及拟投入车辆承诺书，包括车辆数量、座位数、类型及等级、技术等级；

(四)聘用或者拟聘用驾驶员从业资格证及其复印件；

(五)巡游出租汽车经营管理制度、安全生产管理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。

**第十条** 区出租汽车行政主管部门对巡游出租汽车经营申请予以受理的，应当自受理之日起20日内作出许可或者不予许可的决定。

**第十一条** 区出租汽车行政主管部门对巡游出租汽车经营申请作出行政许可决定的，应当出具《巡游出租汽车经营行政许可决定书》,明确经营范围、经营区域、车辆数量及要求、巡游出租汽车车辆经营权期限等事项，并在10日内向被许可人发放《道路运输经营许可证》。

区出租汽车行政主管部门对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第三章 车辆经营权

**第十二条** 区出租汽车行政主管部门应当按照区人民政府批准的巡游出租汽车经营权配置方案，按照公平、公开、公正的原则，根据区巡游出租汽车发展规划，投标人提供的营运方案、服务质量承诺、资金状况、安全保障及公司化经营程度等因素择优配置巡游出租汽车经营权，向中标人发放车辆经营权证明，并与中标人签订经营协议。

**第十三条** 巡游出租汽车车辆经营权的经营协议应当包括以下内容：

(一)巡游出租汽车车辆经营权的数量、使用方式、期限等；

(二)巡游出租汽车经营服务标准；应当符合《出租汽车经营服务管理规定》(交通运输部2021年第2次修正)、《出租汽车运营服务规范》[GB/T22485-2013]、《巡游出租汽车运营服务规范》〔JT/T1069-2016〕

(三)巡游出租汽车车辆经营权的变更、终止和延续等；

(四)履约担保；

(五)违约责任；

(六)争议解决方式；

(七)双方认为应当约定的其他事项。

在协议有效期限内，确需变更协议内容的，协议双方应当在共同协商的基础上签订补充协议。

**第十四条** 巡游出租汽车车辆经营权因故不能继续经营的，授予车辆经营权的出租汽车行政主管部门可优先收回。在车辆经营权有效期限内，需要变更车辆经营权经营主体的，应当到原许可机关办理变更许可手续。出租汽车行政主管部门在办理车辆经营权变更许可手续时，应当按照第八条的规定，审查新的车辆经营权经营主体的条件，提示车辆经营权期限等相关风险，并重新签订经营协议，经营期限为该车辆经营权的剩余期限。

**第十五条** 新增出租汽车经营权一律实行期限制无偿使用，实行公司化经营，并不得变更经营主体。既有的出租汽车经营权，在期限内需要变更经营主体的，依照法律规定的条件和程序办理变更手续，不得炒卖和擅自转让，对擅自转让的收回经营权，并依法严肃处理涉事单位和个人。巡游出租汽车经营权的经营许可期限为6年，对经营权期届满或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、服务质量信誉考核不合格等情形的，区出租汽车行政主管部门按照有关规定收回经营权。

**第十六条** 巡游出租汽车经营者在车辆经营权期限内，不得擅自暂停或者终止经营。需要变更许可事项或者暂停、终止经营的，应当提前30日向原许可机关提出申请，依法办理相关手续。巡游出租汽车经营者终止经营的，应当将相关的《道路运输经营许可证》和《道路运输证》等交回原许可机关。

巡游出租汽车经营者取得经营许可后无正当理由超过180天不投入符合要求的车辆运营或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营，由原许可机关收回相应的巡游出租汽车车辆经营权。

巡游出租汽车经营者合并、分立或者变更经营主体名称的，应当到原许可机关办理变更许可手续。

**第十七条** 巡游出租汽车车辆经营权到期后，巡游出租汽车经营者拟继续从事经营的，应当在车辆经营权有效期届满60日前，向原许可机关提出申请。原许可机关应当根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》规定的出租汽车经营者服务质量信誉考核等级，审核巡游出租汽车经营者的服务质量信誉考核结果，并按照以下规定处理：

(一)考核等级在经营期限内均为AA级及以上的，应当批准其继续经营；

(二)考核等级在经营期限内有A级的，应当督促其加强内部管理，整改合格后准许其继续经营；

(三)考核等级在经营期限内有B级或者一半以上为A级的，可视情适当核减车辆经营权；

(四)考核等级在经营期限内有一半以上为B级的，应当收回车辆经营权，并按照第十四条的规定重新配置车辆经营权。

**第十八条** 申请用于巡游出租汽车经营的车辆，应当具备下列条件：

(一)新增和更新巡游出租汽车，优先使用新能源车。具体车型由巡游出租汽车经营企业选定后报出租汽车管理部门批准后执行。

(二)市公安机关交通管理部门核发的机动车号牌和行驶证，车辆使用性质登记为“巡游出租汽车客运”;

(三)车辆的安全性能符合国家标准《机动车运行安全技术条件》及相关规定，车型符合有关技术规定；

(四)具有调度管理、车辆定位、动态监控、应急报警等功能的装置，并按要求喷涂或者粘贴明显的运营标识，并纳入相关巡游出租汽车统一监控平台；

(五)按规定投保相应保险；

(六)车辆按规定设置顶灯、计价器，外观颜色符合区交通运输主管部门的规定；

(七)经营协议约定的其他条件。交通运输主管部门核实符合要求后，为车辆核发《道路运输证》。

第四章 经营服务

**第十九条** 巡游出租汽车经营者应当依法经营、诚实信用、公平竞争，为乘客提供安全、便捷、优质的出行服务。

**第二十条** 巡游出租汽车经营者应当遵守下列规定：

(一)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；

(二)应当建立车辆技术管理制度，按照《汽车维护、检测、诊断技术规范》、(GB/T18344-2016)《纯电动汽车维护、检测、诊断技术规范》(GT/T1344-2020)等车辆维护标准定期维护车辆，保证营运车辆性能良好，安全性能可靠；

(三)按照国家相关标准运营服务；

(四)应当按照有关法律法规的规定保障驾驶员的合法权益，规范与驾驶员签订的劳动合同或者经营合同。采取承包经营方式的承包人和取得经营权的个体经营者，应当取得出租汽车驾驶员从业资格，按规定注册上岗并直接从事营运活动。

(五)应当通过建立替班驾驶员队伍、减免驾驶员休息日经营承包费用等方式保障巡游出租汽车驾驶员休息权。

(六)应当建立驾驶员服务质量信誉档案，实行一人一档，如实采集和统计驾驶员服务质量投诉、客运违章、交通违法、安全事故、以及媒体表扬等信息。驾驶员服务质量信誉档案包括：驾驶员基本情况登记表(基本情况包括驾驶员个人基本信息、年度体检、入职录用培训考核、继续教育、交通违法、安全事故、客运违章、服务质量投诉以及见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等好人好事奖惩、年度考核等级等)和巡游出租汽车驾驶员证、身份证、驾驶证等证照复印件。履行对驾驶员和管理人员的教育培训责任。按照出租汽车驾驶员继续教育大纲规定的内容和学时制定培训计划并组织实施。培训计划和实施情况应向交通运输行政主管部门报备，并接受交通运输行政主管部门的监督、检查和考核。建立完善驾驶员各类培训管理的档案。

(七)不得利用出租汽车经营权，以车辆挂靠、一次性“买断”、收取“风险抵押金”“财产抵押金”“运营收入保证金”和“高额承包”等方式向司机转嫁投资和经营风险，牟取暴利。不得侵害驾驶员合法权益和经济利益，不得造成严重后果或引发信访的事件发生。不得将巡游出租汽车交给未经从业资格注册的人员运营。巡游出租汽车经营者应当根据经营成本、运价变化等因素及时调整承包费标准或者定额任务等。

**第二十一条** 巡游出租汽车运营时，车容车貌、设施设备应当符合以下要求：

(一)车身外观整洁完好，车厢内整洁、卫生，无异味；

(二)车门功能正常，车窗玻璃密闭良好，无遮蔽物，升降功能有效；

(三)座椅牢固无塌陷，前排座椅可前后移动，靠背倾度可调，安全带和锁扣齐全、有效；

(四)座套、头枕套、脚垫齐全；

(五)计程计价设备、顶灯、运营标志、服务监督卡(牌)、车载信息化设备等完好有效。

(六)仪表完好。仪表台、后风挡窗台不得放置与营运无关的物品。

(七)未经交通运输行政主管部门及相关部门批准，车内外不得擅自张贴、涂装广告。

(八)车内不得悬挂与营运无关的物品，不得遮挡服务标识和摄像头。

**第二十二条** 巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务，并遵守下列规定：

（一）做好运营前例行检查，保持车辆设施、设备完好，车容整洁，备齐发票、备足零钱；

(二)衣着整洁，语言文明，主动问候，提醒乘客系好安全带；

(三)根据乘客意愿升降车窗玻璃及使用空调、音响、视频等服务设备；

(四)乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李；

(五)主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

(六)不得在车内吸烟，忌食有异味的食物；

(七)随车携带道路运输证、从业资格证，并按规定摆放、粘贴有关证件和标志；

(八)按照乘客指定的目的地选择合理路线行驶，不得拒载、议价、途中甩客、故意绕道行驶；

(九)在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地载客时应当文明排队，服从调度，不得违反规定在非指定区域揽客；

(十)未经车上乘客同意，不得再招揽他人同乘，并妥善处理行驶路线及费用等有关事项；

(十一)按规定使用计程计价设备，执行收费标准并主动出具有效车费票据；

(十二)遵守道路交通安全法规，文明礼让行车。

(十三)不得有向车外吐痰、乱扔废弃物等不文明行为；不得在行车期间吸烟或进食；不得在行车期间拨打和接听电话、查阅手机信息、观看视频以及使用对讲机等有碍交通安全的行为；行驶状态下不得抢、接电召(含网络预约)业务。

(十四)出省、市、区或夜间去偏远地区时，应先向所属企业报告并严格执行公安机关有关规定。

**第二十三条** 巡游出租汽车驾驶员遇到下列特殊情形时，应当按照下列方式办理：

(一)乘客对服务不满意时，虚心听取批评意见；

(二)发现乘客遗失财物，设法及时归还失主。无法找到失主的，及时上交巡游出租汽车企业或者有关部门处理，不得私自留存；

(三)发现乘客遗留可疑危险物品的，立即报警。

**第二十四条** 巡游出租汽车乘客应当遵守下列规定：

(一)不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

(二)不得向车外抛洒物品，不得破坏车内设施设备；

(三)遵守电召服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

(四)按照规定支付车费。

**第二十五条** 有下列情形之一的，驾驶员可拒绝提供出租汽车运营服务：

(一)乘客在禁止停车的路段扬手招车；

(二)乘客携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品上车；

(三)醉酒者、无民事行为能力人在无人陪同或监护下乘车；

(四)乘客目的地超出省、市、区境或夜间去偏远、冷僻地区而不执行公安机关有关规定。

(五)携带宠物和影响车内卫生的物品乘车。

**第二十六条** 巡游出租汽车运营过程中有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付费用：

(一)驾驶员不按照规定使用计程计价设备，或者计程计

价设备发生故障时继续运营的；

(二)驾驶员不按照规定向乘客出具相应车费票据的；

(三)驾驶员因发生道路交通安全违法行为接受处理，不能将乘客及时送达目的地的；

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 巡游出租汽车经营者应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，指定部门或者人员受理投诉。

巡游出租汽车经营者应当建立24小时服务投诉值班制度，接到乘客投诉后，应当及时受理，10日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第五章 运营保障

**第二十九条** 区人民政府应积极组织区级相关部门将出租车综合服务区、停靠点、候客泊位等服务设施纳入城市基础设施建设规划，统筹合理布局，认真组织实施，妥善解决出租车驾驶员在停车、就餐、如厕等方面的实际困难。在车站、码头、商场、医院等大型公共场所和居民住宅区，应当划定巡游车候客区域，为出租车营运提供便利，更好地为乘客出行提供服务。

**第三十条** 区出租车行业主管部门要会同区价格主管部门，按照有关规定，并综合考虑巡游出租汽车行业定位、经济发展水平，及时了解企业、司机的营运成本和收益状况，对出租车的运价水平和计价结构(起步公里数、运价管理、低速和空驶费)等因素合理制定运价标准，并适时进行调整。

区出租汽车行政主管部门应当配合有关部门合理确定巡游出租汽车电召服务收费标准，并纳入出租汽车专用收费项目。

**第三十一条** 巡游出租汽车经营者应当建立健全和落实安全生产管理制度，依法加强管理，履行管理责任，提升运营服务水平。

**第三十二条** 巡游出租汽车经营者应当按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》,对驾驶员等从业人员进行培训教育和监督管理，按照规范提供服务。驾驶员有私自转包经营等违法行为的，应当予以纠正；情节严重的，可按照约定解除合同。

**第三十三条** 巡游出租汽车经营者应当制定包括报告程序、应急指挥、应急车辆以及处置措施等内容的突发公共事件应急预案。

**第三十四条** 巡游出租汽车经营者应当按照区出租汽车行政主管部门要求，及时完成抢险救灾等指令性运输任务。不得违反法律法规，组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益等群体性事件。不得严重损害出租车驾驶员合法权益，造成严重后果或引起重大信访事件发生。

**第三十五条** 鼓励巡游出租车企业转型提供网约车服务。积极发展巡游出租汽车电召服务，采取多种方式建设巡游出租汽车电召服务平台，推广人工电话召车、手机软件召车等巡游出租汽车电召服务，建立完善电召服务管理制度。

巡游出租汽车经营者应当根据实际情况建设或者接入巡游出租汽车电召服务平台，提供巡游出租汽车电召服务。

第六章 监督管理

**第三十六条** 区出租汽车行政主管部门应当加强对巡游出租汽车经营行为的监督检查，会同有关部门纠正、制止非法从事巡游出租汽车经营及其他违法行为，维护出租汽车市场秩序。

区出租汽车行政主管部门和企业应加强对出租汽车司机的管理和培训工作，落实交通安全责任，开展文明创建活动。要通过一系列宣传教育活动，提高司机的法制观念和服务水平，引导他们遵章守纪，依法经营。

**第三十七条** 区出租汽车行政主管部门应当对巡游出租汽车经营者履行经营协议情况进行监督检查，并按照规定对巡游出租汽车经营者和驾驶员进行服务质量信誉考核。

**第三十八条** 区出租汽车行政主管部门要制定出租汽车经营者和从业人员信用管理制度，明确依法经营、诚信服务的基本要求，并积极运用先进技术，建立出租汽车经营者和驾驶员评价系统，加强对违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录，作为出租汽车经营者和从业人员准入退出的重要依据，并纳入全国信用信息共享平台和全国企业信用信息公示系统。

**第三十九条** 巡游出租汽车不再用于经营的，区出租车行政主管部门应当组织对巡游出租汽车配备的运营标志和专用设备进行回收处置。

**第四十条** 区出租车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。

**第四十一条** 区出租车行政主管部门应当对完成政府指令性任务成绩突出，经营管理、品牌建设、文明服务成绩显著,有拾金不昧、救死扶伤、见义勇为先进事迹的出租汽车经营者和驾驶员，予以表彰奖励。

第七章 附则

第四十二条 本规定中下列用语的含义：

本办法所称巡游出租汽车经营服务，是指依法取得营运资格，可在道路上巡游揽客、站点候客、电召、网络预约等方式承揽乘客，喷印有规定出租车标识，按照乘客意愿提供客运服务并按行驶里程、时间计费的5座乘用车车辆。巡游出租汽车运价实行政府定价或者政府指导价。

（一）“预约出租汽车经营服务”,是指以符合条件的五座乘用车通过预约方式承揽乘客，并按照乘客意愿行驶、提供驾驶劳务，根据行驶里程、时间或者约定计费的经营活动；

(二)“网络预约出租汽车经营服务”,是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动；

(三)“巡游出租汽车电召服务”,是指根据乘客通过电信、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；

(四)“拒载”,是指在道路上空车待租状态下，巡游出租汽车驾驶员在得知乘客去向后，拒绝提供服务的行为；或者巡游出租汽车驾驶员未按承诺提供电召服务的行为；

(五)“绕道行驶”,是指巡游出租汽车驾驶员未按合理路线行驶的行为；

(六)“议价”,是指巡游出租汽车驾驶员与乘客协商确定车费的行为；

(七)“甩客”,是指在运营途中，巡游出租汽车驾驶员无正当理由擅自中断载客服务的行为。

第四十三条 乘客出行的目的地超过200公里或者超出经营许可行政区域之外的，新能源出租汽车如因续航里程不足而不能提供服务的，可以和乘客协商，不视为拒载。

第四十四条 本办法最终解释权归广元市昭化区交通运输局，本办法自印发之日起执行，试行期限根据本区实际情况确定。

本规定自2024年 月 日起施行。