

## 渭南市人民政府令

### 第 33 号

《渭南市巡游出租汽车经营服务管理办法》已经 2023 年 12 月 20 日市人民政府第 20 次常务会议审议通过，现予公布，自 2024 年 3 月 1 日起施行。

市长 陈晓勇

2023 年 12 月 29 日

# 渭南市巡游出租汽车经营服务管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为了规范巡游出租汽车行业管理,提高经营服务质量,维护市场秩序,保障乘客、经营者、驾驶员的合法权益,根据有关法律法规,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内巡游出租汽车的经营、服务、监督、管理等活动。

**第三条** 本办法所称巡游出租汽车,是指依法取得运营许可,设置客运服务标志,可以巡游揽客、站点候客和提供电召服务,按乘客意愿提供客运服务,并按照规定的项目和标准收费的七座以下乘用车。

本办法所称巡游出租汽车经营者包括从事巡游出租汽车经营的企业和个体工商户。

**第四条** 巡游出租汽车行业应当遵循科学规划、统一管理、依法经营、诚信文明、公平竞争、方便公众的原则。

鼓励巡游出租汽车实行规模化、集约化、公司化经营。

**第五条** 市交通运输主管部门负责指导全市巡游出租汽车行业的工作,并承担临渭区、高新区巡游出租汽车行业的日常监督管理工作。

县(市、区)交通运输主管部门负责本行政区域内巡游出租汽

车行业的日常监督管理工作。

市、县(市、区)发展改革、工信、公安、财政、人社、自然资源、生态环境、住建、应急、市场监管、城市管理执法、行政审批等部门依照法律法规的规定,协同做好巡游出租汽车的监督管理工作。

**第六条** 交通运输主管部门应当根据本行政区域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,并报经同级人民政府批准后实施。

**第七条** 市、县(市、区)人民政府应当建立巡游出租汽车运力总量调控机制,科学确定运力投放条件,合理确定巡游出租汽车运力规模。

交通运输主管部门应当建立巡游出租汽车运力动态监测机制,综合人口数量、经济发展水平、市场供求状况、交通状况、道路资源承载能力、生态环境保护、营运情况等因素,定期开展巡游出租汽车运力评估,根据评估结果,拟定运力增减计划,报本级人民政府批准后实施。

**第八条** 巡游出租汽车运价实行政府定价。探索实施政府指导价,健全运价动态调整机制,优化运价结构。

**第九条** 出租汽车行业协会应当加强行业自律,教育和督促会员遵守相关法律、法规和职业规范,化解行业矛盾,维护行业的合法权益和社会公共利益,促进行业公平竞争和有序发展。

**第十条** 鼓励加强巡游出租汽车智慧化建设,推进物联网、大数据、移动互联网等现代信息技术在巡游出租汽车经营、服务和管理方面的应用。

## **第二章 巡游出租汽车经营许可**

**第十一条** 巡游出租汽车车辆经营权属于国家公共资源,实行无偿、有期限使用制度。

**第十二条** 巡游出租汽车经营者可以通过下列方式取得巡游出租汽车车辆经营权:

- (一)服务质量招投标;
- (二)服务质量信誉考核;
- (三)法律法规规章规定的其他方式。

**第十三条** 鼓励通过服务质量招投标方式配置巡游出租汽车车辆经营权。

交通运输主管部门应当根据投标人提供的运营方案、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,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,签订经营协议。

**第十四条** 经营协议应当包括以下内容

- (一)巡游出租汽车经营权的数量、使用方式、期限等;
- (二)巡游出租汽车经营服务标准;
- (三)巡游出租汽车经营权的变更、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。

**第十五条** 巡游出租汽车车辆经营权期限为 8 年。本办法施行前已依法取得经营期限的巡游出租汽车，经营权按原批准期限执行。

**第十六条** 巡游出租汽车车辆实行“一车一经营权证明”管理制度。经营权证明发生损毁或者灭失的，经营者应当及时到交通运输主管部门换发或补发。

**第十七条** 申请巡游出租汽车经营的，应当根据经营区域向相应的行政审批主管部门提出申请。经营区域为临渭区、高新区的，向市行政审批主管部门提出申请；经营区域为其他县(市、区)的，向本级行政审批主管部门提出申请。

**第十八条** 申请巡游出租汽车经营的，应当符合下列条件：

- (一) 取得巡游出租汽车车辆经营权;
- (二) 有符合机动车管理要求并满足技术条件的车辆或者提供保证拟投入满足技术条件车辆的承诺书;
- (三) 有取得符合要求的从业资格证件的驾驶人员;

(四)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;

(五)有固定的经营场所和停车场地。

**第十九条** 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。

**第二十条** 行政审批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。

**第二十一条** 行政审批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、巡游出租汽车经营权使用期限等事项,并在10日内向被许可人发放《道路

运输经营许可证》。

行政审批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》。

**第二十二条** 被许可人应当按照《巡游出租汽车经营行政许可决定书》和经营协议，投入符合规定数量、座位数、类型及等级、技术等级等要求的车辆。行政审批主管部门核实符合要求后，为车辆核发《道路运输证》。

**第二十三条** 巡游出租汽车车辆经营权因故不能继续经营的，授予车辆经营权的交通运输主管部门可优先收回经营权，并将收回经营权相关信息及时推送本级行政审批主管部门，由行政审批主管部门收回《道路运输经营许可证》和相应车辆的《道路运输证》。

**第二十四条** 在巡游出租汽车车辆经营权有效使用期限内，需要变更车辆经营权经营主体的，应当到交通运输主管部门办理经营权变更手续。交通运输主管部门应当按照本办法第十八条的规定，审查新的车辆经营权经营主体的条件，提示车辆经营权使用期限等经营风险，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。

交通运输主管部门应当将巡游出租汽车车辆经营权经营主体变更信息及时推送至行政审批主管部门，行政审批主管部门依法办理变更许可手续。

**第二十五条** 巡游出租汽车经营者不得擅自暂停或者终止经营。巡游出租汽车经营者需要暂停或者终止经营的，应当提前30日向行政审批主管部门提出申请，依法办理相关手续。

**第二十六条** 巡游出租汽车经营者在经营权使用期限内，有下列情形之一的，应当收回经营权，并将收回经营权相关信息及时推送本级行政审批主管部门，由行政审批主管部门收回《道路运输经营许可证》和相应车辆的《道路运输证》：

(一) 巡游出租汽车经营者终止经营的；

(二) 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；

(三) 巡游出租汽车车辆经营权到期后申请拟继续从事经营，但因服务质量信誉考核等级达到收回条件的；

(四) 巡游出租汽车车辆经营权使用期满未申请继续经营的；

(五) 法律法规规章规定应当收回的其他情形。

**第二十七条** 巡游出租汽车车辆经营权使用期限届满，巡游出租汽车经营者拟继续从事经营的，应当在车辆经营权使用有效期届满60日前，向交通运输主管部门提出申请。交通运输主管部门应当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关 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关 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。

**第二十八条** 巡游出租汽车经营权招投标办法、经营权管理办法、服务质量信誉考核办法、车辆委托服务协议示范文本等由交通运输主管部门制定。

### 第三章 运营服务

#### 第一节 经营者

**第二十九条** 巡游出租汽车经营者应当为乘客提供安全、便捷、舒适的出租汽车服务,并遵守下列规定:

(一)按照许可的期限和区域经营,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)保证营运车辆性能良好,定期组织巡游出租汽车维护、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,按照国家相关标准运营服务;

(三)保持巡游出租汽车的车载终端、计程与计价设备、顶灯功能完好;

(四)制定并落实运营管理、安全管理、服务质量保障等管理

制度；

(五) 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、服务规范、安全营运和业务技能等培训，开展心理辅导；

(六) 保障聘用人员的合法权益，依法签订劳动合同或者经营合同；

(七) 不得将巡游出租汽车交给未经从业资格注册的人员运营；

(八) 遵守国家行业管理其他规定。

**第三十条** 巡游出租汽车经营者承担安全生产的主体责任，应当严格遵守安全生产法律法规，完善相关安全措施，定期对从业人员安全教育，加强安全生产标准化建设。

**第三十一条** 巡游出租汽车经营者应当制定突发事件应急预案，为车辆配备报警装置和必要的应急救援设施设备，定期检测、维护，确保正常使用。

## 第二节 驾驶员

**第三十二条** 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，定期对车辆进行清洁、消毒；

(二) 服饰整洁，语言文明，礼貌待客，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) 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) 未经乘客同意不得搭载其他乘客；

(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。第三十三条 巡游出租汽车驾驶员在运营过程中不得有下列行为：

(一) 直接或者变相议价、乱收费；

(二) 争客、挑客、无故拒载乘客、途中甩客、故意绕道行驶；

(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；

(七) 欺行霸市、强拉强运或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复杂路况条件下冒险驾驶等；

(十) 行驶中吸烟、进食、接打手机；

(十一) 搭载乘客添加燃油、燃气或者充电、换电；

(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) 法律法规规定的其他行为。

### 第三节 巡游出租车辆

**第三十四条** 巡游出租汽车的安全性能、尾气排放等应符合国家相关技术规范。

**第三十五条** 巡游出租汽车除应当符合公安机关交通管理部门对机动车辆的规定外，车辆车容车貌、设施设备还应当符合下列要求：

(一) 核定的车型标准、车辆颜色；

(二) 车身外观整洁完好，车厢内整洁、卫生，无异味；

(三) 车门功能正常，车窗玻璃密闭良好，无遮蔽物，车窗升降功能有效；

(四) 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;

(五) 座套、头枕套、脚垫齐全;

(六) 车辆顶部安装巡游出租汽车标志灯;

(七) 车身两侧喷涂巡游出租汽车经营者和监督服务电话;

(八) 计程计价设备、运营标志、车载信息化设备等完好有效;

(九) 按照规定张贴起码租价和车公里租价标识;

(十) 车内规定位置设置巡游出租汽车驾驶员服务质量监督卡。

**第三十六条** 巡游出租汽车应当按照规定办理旅客意外伤害保险、第三者责任险和国家规定的其他强制性保险。

**第三十七条** 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, 应当按照规定更新符合要求的车辆。

#### 第四节 乘客

**第三十八条** 乘客应当文明乘车, 有下列情形之一的, 巡游出租汽车驾驶员可以谢绝或者终止提供运营服务。终止服务前的运营费用, 乘客应当按计价器显示的金额支付:

(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、醉酒者或者丧失自控能力无人陪同的;

(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、违反社会公德、不利于行车安全行为的。

**第三十九条** 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。

**第四十条** 要求驶离巡游出租汽车经营区域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验证登记手续;乘客不予配合的,巡游出租汽车驾驶员有权拒绝或者终止提供营运服务。

**第四十一条** 有下列情形之一的,乘客可以拒绝支付乘车费用:

(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) 驾驶员自身原因导致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。

**第四十二条** 乘客认为巡游出租汽车计价器计量不准确的，可以依法向市场监管主管部门申请仲裁检定。

#### **第四章 监督管理**

**第四十三条** 交通运输主管部门应当加强对巡游出租汽车经营者和从业人员资质、车辆技术状况、经营行为的监督管理，提高巡游出租汽车行业整体水平。

**第四十四条** 交通运输主管部门应当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者、车辆和驾驶员进行综合考核，评定经营者、车辆和驾驶员的服务质量信誉等级，并将经营期、注册期违法违规扣分和表彰奖励加分情况，计入服务质量信誉考核档案。

**第四十五条** 交通运输主管部门应当建立以车辆卫星定位装置、应急报警装置为依托的巡游出租汽车信息监管系统平台，巡游出租汽车经营者通过信息监控平台对车辆运行状况实施动态管理。

鼓励巡游出租汽车通过通信、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，方便群众乘车。

**第四十六条** 机场、车站、医院、宾馆、商场等公共场所，应当划定巡游出租汽车候客区域和免费通道，方便巡游出租汽车运营。

公安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。

**第四十七条** 交通运输主管部门应当加强对巡游出租汽车经营运行数据的分析和市场监测，及时掌握行业动态，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和累计积分情况等信息。

**第四十八条** 交通运输主管部门应当建立投诉举报制度，公开投诉举报电话、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。被投诉举报的巡游出租汽车经营者和驾驶员有权进行陈述和申辩，积极配合有关单位调查取证。

交通运输主管部门受理投诉举报后，应当自受理之日起15日内予以处理，并将处理结果告知投诉举报人。

**第四十九条** 巡游出租汽车经营者和驾驶员有下列行为之一的，交通运输主管部门应当给予表彰：

- (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) 积极参与行业文明建设和社会公益活动成绩显著的。

## 第五章 法律责任

**第五十条** 违反本办法规定的，依照《陕西省出租汽车客运条例》的规定处罚。

**第五十一条** 交通运输主管部门作出停业整顿、吊销道路运输



输经营许可证和车辆营运证或者对个人作出五千元以上、对单位作出两万元以上罚款处罚决定的，应当告知当事人有要求举行听证的权利。

**第五十二条** 违反本办法规定，涉及违反社会治安、交通安全、税务、价格、市场监督管理等法律法规的行为，由有关行政主管部门依法处理。

**第五十三条** 交通运输主管部门的工作人员在出租汽车行政管理活动中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊、索贿受贿的，依法给予行政处分；构成犯罪的，移交司法机关依法处理；给当事人造成损害的，依法承担赔偿责任。

## 第六章 附则

**第五十四条** 渭南市临渭区、高新区原有的巡游出租汽车车辆经营权由市交通运输主管部门根据相关法律法规授予巡游出租汽车车辆所有人，经营权期限为 8 年，从取得经营权证明之日起算。现有车辆首次更新时重新确认经营权期限。

鼓励车辆实行公司化统一服务管理。

**第五十五条** 各县(市、区)参照本办法制定辖区内巡游出租汽车经营服务管理细则。

**第五十六条** 本办法自 2024 年 3 月 1 日起施行。