

温州市人民政府令

第 111 号

《温州市出租汽车客运管理办法》已经市人民政府第 28 次常务会议审议通过，现予发布，自 2009 年 10 月 10 日起施行。

市 长 赵一德

二〇〇九年九月二十九日

温州市出租汽车客运管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强温州市出租汽车客运行业管理，维护客运市场秩序，保护合法经营，保障当事人合法权益，促进出租汽车客运行业健康发展，根据《浙江省道路运输管理条例》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称出租汽车，是指依法取得出租汽车经营权，根据乘客意愿提供不定点、不定线的运送服务，并按里程、时间计费的客运轿车。

第三条 凡在温州市行政区域内从事出租汽车客运经营活动的单位和个人（以下简称出租汽车客运经营者），出租汽车驾驶员、乘客以及从事出租汽车客运相关活动的单位和个人，均应遵守本办法。

第四条 市、县（市）交通管理部门负责组织领导本行政区域内的出租汽车客运管理工作。

市、县（市）道路运输管理机构负责具体实施出租汽车客运管理工作。

公安、工商、城管执法、财政、税务、物价、劳动保障、质监、环保、国土资源、规划、市政园林等有关行政管理部门应各司其职，认真做好出租汽车客运管理的相关工作。

第五条 出租汽车客运经营者、驾驶员应当依法经营、诚实守信、公平竞争、安全营运、规范服务。

鼓励、引导出租汽车客运经营者实行规模化经营和规范化管理。

鼓励和推进出租汽车行业的科技进步，推广使用环保节能技术和设备，逐步建立和完善先进的指挥调度和监督管理系统。

第六条 市、县（市）人民政府应当保障出租汽车行业管理经费，出租汽车行业管理经费列入政府财政预算。

第七条 任何单位和个人发现出租汽车客运经营者、驾驶员违反本办法的，有权向有关部门举报和投诉。有关部门接到举报和投诉后，应当及时依法查处。

第二章 经营许可

第八条 市、县（市）交通管理部门应当会同有关部门根据城市经济社会发展实际和城市交通规划，制定本行政区域出租汽车行业发展规划和出租汽车投放计划，报本级人民政府批准后实施。

出租汽车经营权投放应当遵循公开、公平、公正原则，采取

以服务质量为主的招标方式。出租汽车经营权投放的具体办法由交通行政管理部门制订，报本级人民政府批准后实施。

第九条 本办法实施后投放的出租汽车经营权期限，温州市区为5年，县（市）可以根据实际确定期限，但最长不得超过8年。出租汽车经营权期满后，政府无偿收回经营权。

第十条 出租汽车经营权证不得擅自转让。出租汽车经营权证按合同规定可以转让的，转让双方应当提供相关法律文书，经出租汽车服务维权中心鉴证后，道路运输管理机构方可予以办理出租汽车经营权证转让手续。

第十一条 从事出租汽车客运经营的，应当符合下列条件：

- （一）按规定取得出租汽车经营权；
- （二）有符合规定要求的驾驶人员和经检测合格的车辆；
- （三）有健全的安全生产、营运管理制度与相应的责任承担能力；
- （四）法律、法规规定的其他条件。

第十二条 申请出租汽车客运经营的，应当向道路运输管理机构提出申请，并提供下列材料：

- （一）《出租汽车客运经营申请表》；
- （二）安全生产制度、营运管理制度；
- （三）出租汽车的行驶证、车辆技术等级证明及复印件，或者拟投入车辆承诺书；
- （四）已聘用或者拟聘用驾驶员的驾驶证和出租汽车驾驶员

客运资格证及其复印件；

（五）承担责任能力的证明材料。

实行委托经营的，还应提供《出租汽车委托经营管理合同》和委托经营管理服务规范。

第十三条 道路运输管理机构受理出租汽车客运经营申请后，应当出具《交通行政许可申请受理通知书》；自受理申请之日起 20 个工作日内完成审查，作出许可或者不许可决定。符合条件的，应当向申请人出具《交通行政许可决定书》、颁发《道路运输经营许可证》，并按规定办理营运证；不符合条件的，应当向申请人出具《不予交通行政许可决定书》，并说明理由。

第十四条 出租汽车客运经营者需要变更《道路运输经营许可证》登记事项的，应当在取得行政许可的有效期内，向原许可的道路运输管理机构提出书面申请。道路运输管理机构在受理变更申请之日起 20 个工作日内进行审查，符合条件、标准的，应当依法办理变更手续。

出租汽车经营权证的拥有人（以下简称出租汽车经营权人）重新选择出租汽车客运经营企业的，应当向道路运输管理机构、公安机关交通管理部门办理相关证件变更登记手续。

第十五条 出租汽车驾驶员应当符合下列条件：

（一）年龄不超过 60 周岁；

（二）取得相应的机动车驾驶证，并在 3 年内无重大以上交通事故责任事故记录；

（三）持有本市公安机关交通管理部门颁发的驾驶证（持外地驾驶证的，应将驾驶证转入本市）；

（四）经市、县（市）道路运输管理机构培训考试合格。

符合前款规定的驾驶员，由市、县（市）道路运输管理机构核发《出租车驾驶员客运资格证》。出租车驾驶员客运资格证管理办法由道路运输管理机构负责制定。

第十六条 出租汽车驾驶员取得《出租车驾驶员客运资格证》后，应当与出租汽车客运经营者签订聘用合同，并经出租汽车服务维权中心鉴证，方可从事出租汽车客运业务。

第三章 营运管理

第十七条 出租汽车应当符合下列规定：

（一）符合国家和地方的环保标准、技术标准；

（二）具有公安机关交通管理部门核发的有效机动车牌照和行驶证；

（三）车身应当喷印符合规定的出租汽车标志色、车顶喷涂车牌放大号；

（四）安装顶灯和经质监部门检定合格的计价器；

（五）安装 GPS 安保、调度、管理系统；

（六）设置、张贴明码标价表、企业名称、监督电话和其他服务标志，不得擅自在出租汽车内外张贴或者喷印广告、宣传标

语等；

（七）使用统一规定的出租汽车座套；

（八）客运服务规范对车辆的其他要求。

第十八条 出租汽车客运经营者与出租汽车经营权人应当按照委托管理合同行使权利，履行义务，承担法律责任。

出租汽车客运经营者应当加强对出租汽车驾驶员和受托车辆的管理，提高出租汽车服务质量。

第十九条 出租汽车客运经营者、经营权人，应当遵守下列规定：

（一）严格遵守国家法律、法规、规章，接受道路运输管理机构和有关部门的管理、监督、检查和业务指导；

（二）按规定组织开展安全生产、遵纪守法、职业道德教育和培训，并做好安全培训记录；

（三）执行政府和行业管理部门下达的战备、抢险救灾、春运和外事等各项应急任务；

（四）按要求及时上报行业报表和有关信息；

（五）按规定及时缴纳税费；

（六）每辆出租汽车配备的驾驶员不得超过4名；

（七）执行出租汽车错时交接班制度；

（八）保持出租汽车技术状况良好，营运标志清晰、齐全、有效，车容车貌整洁；

（九）执行价格主管部门核定的统一收费标准，使用税务部

门监制的出租汽车专用发票；

（十）建立和健全安全责任制度和治安防范措施，做好出租汽车的交通安全和治安保卫工作；

（十一）投保旅客意外伤害保险和法律法规规定的其他强制保险；

（十二）建立安全管理工作台账、行车安全档案和安全情况报告制度，定期报告道路运输安全情况，重特大交通事故应当及时报告，不得瞒报、少报或者迟报；

（十三）不得聘用无《出租车驾驶员客运资格证》的驾驶员；

（十四）不得将出租汽车转包给无《出租汽车道路运输经营许可证》的单位和个人经营。

第二十条 公安机关交通管理部门应当在主要城市道路和繁华商业街道设置有明显标志的出租汽车上下乘客的临时停靠站点。

出租汽车应当在出租车临时停靠站点停靠，上下乘客。在没有设置临时停靠点的其他城市道路，出租汽车可以按照不影响交通和方便乘客的原则，选择路边安全位置临时停靠、上下乘客。

第二十一条 机场、车站、码头、医院、旅游景点、影剧院、娱乐场所等公共场所，应当在停车条件许可的位置设置出租汽车专用候客点。

出租汽车专用候客点应当向所有出租汽车开放。任何单位和个人不得以任何形式向出租汽车经营者、驾驶员收取停车费用或

者阻挠其正常营运，不得采取扰乱正常营运秩序的手段为出租汽车招揽乘客。

第二十二条 公安、城管执法等有关部门应当协同道路运输管理机构在机场、车站、码头等乘客比较集中的公共场所设置出租汽车管理站点，实行现场管理。

第二十三条 出租汽车运价标准由价格主管部门会同交通管理部门审定。

第四章 驾驶员、乘客

第二十四条 出租汽车驾驶员在营运服务时，必须遵守下列规定：

（一）遵守国家治安、交通管理法律、法规、规章，以及出租汽车客运服务规范等有关规定；

（二）携带《道路运输证》、《出租车驾驶员客运资格证》等证件，并按照规定放置《出租车驾驶员客运资格证》；

（三）仪表端庄、服装整洁、热情服务、礼貌待客、语言文明，为乘客提供方便、安全和优质服务；

（四）不得敲诈、勒索和刁难乘客，不得利用出租汽车进行违法犯罪活动；

（五）不得使用假币，不得向乘客套汇、换汇和索要外币；

（六）确保计价器量值的准确可靠，不得故意破坏计价器的

准确度，并经质监部门定期检定合格；

（七）按计价器显示金额收费并提供出租汽车专用发票，收取预约等候费、停车费、过路费、过桥费的，应当事先向乘客说明；

（八）按乘客指定的目的地选择最佳行驶路线，不得故意绕道、中途抛客和强行拼载；

（九）车内无乘客时必须显示空车待租标志，车内有乘客时不得显示空车待租标志，显示空车待租标志后，不得拒载乘客，不得挑客；

（十）遵守承运秩序，在机场、车站、码头等公共场所按序排队，服从管理人员调度，不得下车揽客，不得欺行霸市；

（十一）除载客至异地外，出租汽车不得跨营运区域或者在异地营运，不得异地滞留揽客；

（十二）乘客遗忘物应当及时归还，不得占为已有，因归还乘客遗忘物而发生的车辆空驶费等合理费用，由乘客承担；

（十三）法律、法规、规定的其他相关规定。

第二十五条 有下列情形之一的，出租汽车驾驶员可以拒绝载客或者中途终止载客：

（一）乘客携带管制器具，易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性等物品乘车的；

（二）精神病人、醉酒的人等不能辨认或者不能控制自己行为的人在无人监护下乘车的；

（三）乘客携带物品超过车内及行李箱容积和负荷的；

（四）前往外省市、县（市）或者偏僻地区时，乘客不配合驾驶员前往就近的出租汽车出城登记点或者公安机关办理登记手续的；

（五）乘客提出其他违法或者无理要求的。

第二十六条 乘客应当文明乘车，并遵守下列规定：

（一）不得携带管制器具，不得携带易燃、易爆、剧毒、放射性、腐蚀性物品；

（二）不得携带超重、超宽、超长的物品；

（三）不得乱扔废弃物，不得携带污损车内卫生的物品，乘客污损车内设施应当赔偿；

（四）不得擅动计价器、损坏车内设施；

（五）不得向驾驶员提出违法或者无理要求。

第二十七条 有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付车费：

（一）出租汽车无计价器、不使用计价器或者计价器显示金额不清的；

（二）驾驶员不按照规定的收费标准收费，不出具专用发票或者出具的专用发票不完整、打印不清晰的；

（三）出租汽车在起步价里程内车辆发生交通事故或者故障，无法完成运送服务的；

（四）驾驶员未经乘客允许强行拼载的。

第二十八条 乘客对出租汽车驾驶员违反本办法的行为，有

权向道路运输管理机构和有关部门投诉，同时应当配合调查，并提供下列材料：

（一）投诉人的姓名、通讯地址、联系电话；

（二）被投诉出租汽车的发票、车牌号码、驾驶员客运资格证号码或者出租汽车客运经营者名称等相关证据；

（三）投诉的事实和要求。

第二十九条 道路运输管理机构和有关部门应当在受理乘客投诉之日起 15 个工作日内作出处理决定，并答复投诉人；情况复杂的，在 30 个工作日内作出处理决定。

被投诉的出租汽车驾驶员、经营者应当主动配合道路运输管理机构和有关部门调查。

第五章 信用考核

第三十条 道路运输管理机构应当对出租汽车客运经营者、出租汽车、出租汽车驾驶员实施信用考核，信用等级按照信用得分高低分为优良、合格、基本合格和不合格 4 个等级。信用考核办法由道路运输管理机构负责制定。

第三十一条 道路运输管理机构应当对考核等级优良的出租汽车客运经营者予以表彰和扶持；对考核不合格的出租汽车客运经营者责令限期整改，予以通报，并实施重点监管。

道路运输管理机构应当对单车考核等级优良的出租汽车授予

信用出租车称号；对单车考核不合格的出租汽车，责令出租汽车客运经营者或者经营权人限期整改，予以通报，并列入黑名单实施重点监管。

道路运输管理机构应当对考核不合格的出租汽车驾驶员进行继续教育培训；出租汽车驾驶员存在《道路运输驾驶员诚信考核办法（试行）》（交公路发〔2008〕280号）第二十八条规定情形之一的，依法撤销其《出租车驾驶员客运资格证》。

第六章 附 则

第三十二条 本办法自2009年10月10日起施行，温州市人民政府1999年9月22日发布的《温州市出租汽车客运管理办法》同时废止。

发：各县（市、区）人民政府，市政府直属各单位。

抄：省政府办公厅、省交通运输厅、省政府法制办，市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，市法院、市检察院，驻温部队，各民主党派、人民团体，新闻单位。

温州市人民政府办公室

2009 年 9 月 30 日印发
