

黄山市人民政府办公室关于印发黄山市巡游 出租汽车客运管理实施办法的通知

黄政办〔2021〕4号

各区、县人民政府，黄山风景区管委会，黄山经济开发区管委会，黄山现代服务业产业园管委会，市政府各部门、各直属机构：

《黄山市巡游出租汽车客运管理实施办法》已经市政府第五十次常务会议审议通过，现予印发，请遵照执行。

黄山市人民政府办公室

2021年3月2日

（此件公开发布）

黄山市巡游出租汽车客运管理实施办法

第一章 总 则

第一条 为规范巡游出租汽车客运经营行为，提高客运服务质量，保障乘客、经营者及驾驶员的合法权益，促进出租汽车客运行业健康发展，根据《安徽省道路运输管理条例》《安徽省出租汽车客运管理办法》《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》等法律法规，结合我市实际，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客运经营及其管理活动。

第三条 县级以上交通运输主管部门在本级人民政府的领导下，负责具体实施本行政区域内的巡游出租汽车管理工作。

第四条 县级以上交通运输主管部门应当加强对巡游出租汽车经营行为的监督检查，维护出租汽车运输市场秩序。

市交通运输主管部门职责：

（一）组织实施中心城区巡游出租汽车行业发展规划，指导全市巡游出租汽车服务质量信誉考核工作；

（二）负责中心城区巡游出租汽车经营的许可；

(三)组织实施巡游出租汽车驾驶员从业资格考试及从业资格证件、服务监督卡的核发;

(四)指导、协调、监督区(县)巡游出租汽车管理实施工作;

(五)法律、法规规定的其他职责。

县级交通运输主管部门职责:

(一)负责本区域巡游出租汽车日常管理工作。对巡游出租汽车客运经营者、驾驶员的经营行为进行监督、检查;

(二)负责本区域巡游出租汽车经营的许可;

(三)负责发放本区域车辆经营权证明;

(四)负责配发、审验本区域巡游出租汽车车辆道路运输证;

(五)负责本区域内巡游出租汽车服务质量信誉考核工作;

(六)负责在本区域从事巡游出租汽车运营服务的巡游出租汽车驾驶员从业资格证件注册、诚信考核、继续教育等日常管理工作;

(七)法律、法规规定的其他职责。

第五条 公安、住房和城乡建设(城市管理)、自然资源和规划、市场监管、税务、发展改革等有关部门,按照各自职责协同做好巡游出租汽车客运管理工作。

公安机关应当依法开展巡游出租汽车行业治安管理,协助做好巡游出租汽车驾驶员资质审查和车辆管理工作。交通运输部门

应会同住房和城乡建设（城市管理）、自然资源和规划、公安机关交通管理部门在城市主要道路和繁华商业街道设置有明显标志的巡游出租汽车上下乘客临时停靠站点。巡游出租汽车不得在临时停靠站点外停靠、上下乘客，也不得在临时停靠站点内滞留；巡游出租汽车在未设置临时停靠站点的城市其他道路，按照不影响交通和方便乘客的原则，实行即停即走。

自然资源和规划及住房和城乡建设（城市管理）部门应当合理规划巡游出租汽车营运站点及返程待租点。机场、火车站、汽车站、码头、医院、旅游景点、商业中心、娱乐场所等客流比较集中的公共场所的经营管理者应当按照规划，设置巡游出租汽车专用通道、候客点、停车场，并免费向所有巡游出租汽车开放。

发展改革部门应当根据本区域经济发展和巡游出租汽车运营成本变化等情况，合理制定和调整巡游出租汽车运价，依法加强监管。

税务部门负责巡游出租汽车经营者的税务登记，巡游出租汽车专用票据的印制、发放和管理，推行使用计程计价设备。

市场监管部门负责计程计价设备的计量检定和计量监督管理。

第六条 县级以上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，按照出租汽车功能定位，制定出租汽车发展规划，并报经同级人民政府批准后实施。鼓励新增巡游出租

汽车推广应用纯电动新能源车辆。

第二章 经营许可

第七条 申请从事巡游出租汽车客运经营的，应当根据经营区域向相应的市级或者县级交通运输主管部门提出申请，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. 有按照第十条规定取得的巡游出租汽车车辆经营权。

（二）有取得符合要求的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）有固定的经营场所和停车场地。

第八条 交通运输主管部门对巡游出租汽车客运经营申请予以受理的，应当自受理申请之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。

对作出予以许可决定的，许可机关应当出具《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》。

第九条 县级以上交通运输主管部门应当按照当地出租汽车发展规划，综合考虑市场实际供需状况、巡游出租汽车运营效率等因素，科学确定巡游出租汽车运力规模，合理配置巡游出租汽车的车辆经营权。

第十条 巡游出租汽车运力投放以服务质量招投标等公开、公平方式配置车辆经营权。

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的车辆经营权，向中标人发放车辆经营权证明，并与中标人签订经营协议。

第十一条 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；
- （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。原许可机关核实符合要求后，为车辆核发《道路运输证》。

第十三条 巡游出租汽车车辆经营权期限为 8 年。

本办法实施前已取得巡游出租汽车车辆经营权的，在确定车辆经营权所有人的基础上确定经营权期限。

第十四条 巡游出租汽车经营者在车辆经营权期限内，不得擅自转让车辆经营权，不得擅自暂停或者终止经营。

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。

第十五条 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为 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为 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，并按照第十条的规定重新配置车辆经营权。

第三章 运营服务

第十六条 巡游出租汽车客运经营者和驾驶员应当按照《巡游出租汽车运营服务规范》（JT/T1069-2016）、价格主管部门制定的收费标准，履行普遍服务的义务。

鼓励巡游出租汽车经营者使用节能环保车辆和为残疾人提供服务的无障碍车辆。

第十七条 经营区域分为中心城区经营区域和县级经营区域。巡游出租汽车客运经营者应当在许可的经营区域内从事巡游出租汽车客运经营。

巡游出租汽车在许可的经营区域内提供服务应当按照巡游

出租汽车计程计价设备收费。异地行驶的巡游出租汽车在行驶途中，必须关闭空车待租标志，不得在异地以绕城喊客、拉客、等客等招揽乘客行为进行营运。

第十八条 从事巡游出租汽车客运的驾驶员，应当符合下列条件：

（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）取得巡游出租汽车驾驶员证，并经服务区域所在地区（县）交通运输主管部门从业资格注册。

第十九条 巡游出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）按照国家和省有关技术规范对巡游出租汽车进行定期维护和检测，保证车辆技术状况良好；

（二）遵守巡游出租汽车行业服务规范，加强对从业人员的管理和安全生产、职业道德等方面的教育和培训；

（三）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；

（四）保障聘用人员合法权益，依法与其签订劳动合同或经

营合同；

（五）不得将巡游出租汽车交给未经从业资格注册的人员运营；

（六）建立健全车辆及驾驶员档案，按时向交通运输主管部门报送统计资料；

（七）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。应当建立 24 小时服务投诉值班制度，接到乘客投诉后，10 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第二十条 巡游出租汽车除应当符合公安部门对机动车辆的统一规定外，还应当具备下列条件：

（一）符合国家机动车运行安全技术条件、营运车辆标准和机动车尾气排放要求，并经检测合格；

（二）安装出租汽车顶灯、空车待租标志和符合《电子式出租汽车计价器行业标准》（CJ5024-1997）、《出租汽车计价器检定规程》（JJG517-2009）等标准的计程计价设备，语音提示系统；

（三）在车辆规定部位公布运营价格标准、监督电话号码，放置巡游出租汽车驾驶员服务监督卡；

（四）喷涂巡游出租汽车客运标志；

（五）配备灭火设备；

（六）安装和使用具有行驶信息采集、存储、交换、实时监

控等功能的设备、应急报警装置，配备城市智能电子收费系统等技术设备接口。

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）车窗不得使用有色玻璃或者粘贴深色太阳膜以及喷印其他标志、标识和广告；

（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）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。

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) 不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

(二) 不得携带宠物和影响车内卫生的物品乘车；

(三) 不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

(四) 不得向车外抛洒物品，不得破坏车内设施设备；

(五) 醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

(六) 遵守电召服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

(七) 按照巡游出租汽车计程计价设备显示的金额付款，并支付因运送乘客而产生的过路、过桥、停车等费用；

(八) 不得影响和干扰驾驶员驾驶车辆。

乘客违反前款规定的，巡游出租汽车驾驶员可以拒绝或者终止服务；终止服务前的车费，乘客应当按照计程计价设备显示的金额支付。

第二十五条 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;

(四) 驾驶员拒绝按规定接受刷卡付费的。

第二十六条 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。

第四章 运营保障

第二十七条 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。

第二十八条 巡游出租汽车经营者应当合理确定承包、管理费用，不得向驾驶员转嫁投资和经营风险。

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。

第二十九条 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。

巡游出租汽车经营者应当按照县级以上交通运输主管部门要求，及时完成抢险救灾等指令性运输任务。

第三十条 县级以上交通运输主管部门应当建立健全投诉制度，设立并公布投诉电话。

乘客认为驾驶员侵犯其合法权益的，投诉时应提供所乘巡游出租汽车车牌号、乘车票据、起止地点、行驶路线、本人联系方式及真实姓名等有关证据和资料。

乘客无法提供有关证据和资料或者不协助调查的，交通运输主管部门难以调查取证的，视为无效投诉。

被投诉的驾驶员及所在巡游出租汽车经营者应当主动接受交通运输主管部门调查处理，无正当理由不接受调查处理的，依法依规处罚。

第三十一条 交通运输主管部门应当建立巡游出租汽车信息监管系统，制定车辆卫星定位监控系统监督检查办法，规范和

完善信息化监管体系；形成电子巡查制度，依据卫星定位系统、信息监管系统和计程计价设备等提供的信息，加强监督管理。

第三十二条 交通运输主管部门应当按照规定建立健全统计和档案制度，并向上级交通运输主管部门报送相关统计资料和信息。

第三十三条 交通运输主管部门应会同有关部门加强巡游出租汽车行业征信体系建设，建立联合奖惩机制。完善经营者、驾驶员信用记录，纳入市公共信用信息共享服务平台。强化信用评价信息收集应用，设立不良信用黑名单，完善优秀驾驶员奖励制度。

交通运输主管部门应根据巡游出租汽车企业服务质量信誉考核等级及巡游出租汽车驾驶员计分情况确定信用等级，将信用等级结果纳入市公共信用信息共享服务平台。

第五章 法律责任

第三十四条 违反本办法，有下列行为之一的，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十五条，由县级以上交通运输主管部门责令改正，并处以 5000 元以上 20000 元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未取得巡游出租汽车经营许可，擅自从事巡游出租汽

车经营活动的；

（二）起讫点均不在许可的经营区域从事巡游出租汽车经营活动的；

（三）使用未取得道路运输证的车辆，擅自从事巡游出租汽车经营活动的；

（四）使用失效、伪造、变造、被注销等无效道路运输证的车辆从事巡游出租汽车经营活动的。

第三十五条 巡游出租汽车经营者违反本办法，有下列行为之一的，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十六条，由县级以上交通运输主管部门责令改正，并处以 10000 元以上 20000 元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）擅自暂停、终止全部或者部分巡游出租汽车经营的；

（二）出租或者擅自转让巡游出租汽车车辆经营权的；

（三）巡游出租汽车驾驶员转包经营未及时纠正的；

（四）不按照规定保证车辆技术状况良好的；

（五）不按照规定配置巡游出租汽车相关设备的；

（六）不按照规定建立并落实投诉举报制度的。

第三十六条 巡游出租汽车驾驶员违反本办法，有下列情形之一的，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十七条，由县级以上交通运输主管部门责令改正，并处以警告或者 200 元以上 2000 元以下罚款：

- (一) 拒载、途中甩客或者故意绕道行驶的；
- (二) 未经乘客同意搭载其他乘客的；
- (三) 不按照规定使用计程计价设备、违规收费的；
- (四) 不按照规定出具相应车费票据的；
- (五) 不按照规定携带道路运输证、从业资格证的；
- (六) 不按照规定使用巡游出租汽车相关设备的；
- (七) 接受巡游出租汽车电召任务后未履行约定的；
- (八) 不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求的。

第三十七条 巡游出租汽车驾驶员违反本办法，有下列情形之一的，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》第四十八条，由县级以上交通运输主管部门责令改正，并处以 500 元以上 2000 元以下罚款：

(一) 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不服从调度私自揽客的；

(二) 转让、倒卖、伪造巡游出租汽车相关票据的；

第三十八条 交通运输主管部门的工作人员违反本办法，有下列情形之一的，依照有关规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 未按规定的条件、程序和期限实施行政许可的；

(二) 参与或者变相参与巡游出租汽车经营的；

(三) 发现违法行为不及时查处的；

- (四) 索取、收受他人财物，或者谋取其他利益的；
- (五) 其他违法行为。

第六章 附 则

第三十九条 网络预约出租汽车以外的其他预约出租汽车经营服务参照本规定执行。

第四十条 本规定中下列用语的含义：

(一) 中心城区经营区域，是指包括屯溪区、徽州区、黄山经济开发区行政区域范围内巡游出租汽车提供经营服务的统一区域。

(二) 县级经营区域，是指中心城区经营区域以外，县级政府行政区域范围内巡游出租汽车提供经营服务的统一区域。

(三) 预约出租汽车经营服务，是指以符合条件的七座及以下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服务；

(四) 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。

(五) 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。

第四十一条 本办法自印发之日起施行。本办法未规定事项，依据国家有关法律法规执行。《黄山市出租汽车客运管理实施办法（试行）》（黄政办秘〔2015〕31号）同时废止。