

揭法规审〔2013〕3号

# 揭阳市交通运输局关于印发揭阳市 交通运输局出租汽车管理办法的通知

揭市交〔2013〕135号

各县（市、区）交通运输局，市局直属有关单位：

经市人民政府法制机构审查同意，现将《揭阳市交通运输局出租汽车管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

揭阳市交通运输局

2013年5月13日

## 揭阳市交通运输局出租汽车管理办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为了加强出租汽车行业管理，规范经营和管理行为，提高服务质量，促进出租汽车行业健康、发展，根据《广东省出租汽车管理办法》（以下简称“省《办法》”）和相关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于在本市行政区域内从事出租汽车经营和管理活动。

本办法所称出租汽车，是指具有合法营运资格，按照乘客意愿提供客运服务，以行驶里程或者时间计费的 5 座以下的小型客车。

**第三条** 揭阳市交通运输主管部门负责全市出租汽车行业的协调、指导工作，县级交通运输主管部门或道路运输管理机构具体负责本辖区内的出租汽车行业管理工作。

**第四条** 各级交通运输主管部门及其工作人员应当依法管理，秉公办事，公开公平，便民高效。出租汽车经营者和驾驶员应当依法经营，诚实守信，公平竞争，安全营运，规范管理，文明服务。

**第五条** 鼓励出租汽车经营者实行规模化、集约化经营，组建符合现代化企业制度要求的出租汽车企业。鼓励出租汽车企业使用环保、节能车型，并积极推广运用电话叫车系统，信息采集系统等科技设备和手段，提高出租汽车服务水平和运行效率。

**第六条** 出租汽车行业协会应发挥在行业管理中的桥梁作用，充分发挥其协商、协调、协助、牵头等行业协会作用，促进出租汽车行业管理工作。

## 第二章 经营权管理

**第七条** 各地应当采取以企业综合素质和服务质量为主要条件的招标投标方式配置出租汽车经营权，择优确定经营者。出租汽车经营权不得实行有偿出让，不得新出台出租汽车经营权有偿出让的政策。

**第八条** 县级以上交通运输主管部门应当根据出租汽车发展规划和市场需求，科学合理确定出租汽车新增运力的投放数量、车型等，制定出租汽车经营权配置方案，并向社会公示。

根据省《办法》第九条规定，出租汽车经营权配置方案应当经揭阳

市人民政府批准，并向省交通运输主管部门备案后组织实施。

**第九条** 申请设立出租汽车企业从事出租汽车经营的，应当提交下列资料：

- 1、出租汽车经营申请书及申请表；
- 2、企业章程文本；
- 3、投资人、负责人身份证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书；
- 4、购置符合规定车辆的资金证明；
- 5、与经营规模相适应的注册资金证明；
- 6、与经营规模相适应的经营场地、车辆停放地证明，其中经营场地应包括办公用房、培训场地、停车场地，停车场面积不小于投入车辆总数的投影面积；
- 7、有与其经营规模相适应的管理机构和管理人员，其中应当配置相应数量的专职稽查人员、安全员和专职信访人员；
- 8、有完善的可行性报告，健全的经营管理制度、劳动人事制度、安全生产制度、服务质量制度、车辆维护制度、稽查管理制度、信访投诉制度、从业人员教育培训制度、档案管理制度和奖励惩罚制度；
- 9、法律、法规、规章规定的其他相关资料。

**第十条** 已获得经营许可的出租汽车企业继续从事出租汽车经营的，应当参照第九条的规定，完善企业的注册资金、经营场地、停放场地、机构人员、制度建设等相关材料。

**第十一条** 对于申请从事出租汽车经营的，县级以上交通运输主管部门应当自作出出租汽车经营许可决定之日起30日内，为出租汽车经营者发放道路运输经营许可证；并为符合规定的车辆配发道路运输证。

**第十二条** 出租汽车经营者必须依法领取道路运输经营许可证并办理工商登记后，方可从事出租汽车经营活动。

**第十三条** 出租汽车的经营权期限：车辆排气量在1.6升以下（不含1.6升）的为5年，车辆排气量在1.6升及以上的为6年；经营权期限按机动车行驶证的登记日期起计。经营期限内不能正常经营或者经营期限届满的，其经营权由原许可机关收回。

按规定取得出租汽车经营权的车辆，在本经营权期限内，出租汽车可以更新，但更新车辆的经营期为完整的经营期时间扣减已使用时间后剩余的期限。出租汽车需要办理更新时，经营者应向原许可机关提出申请，经批准后办理车辆相关变更手续，方可投入营运。

**第十四条** 出租汽车经营者取得经营权后不得转让，法律、法规另有规定的除外。

**第十五条** 出租汽车经营者应当全额出资购买车辆，建立和完善产权明晰、权责明确的经营机制，不得以车辆挂靠、一次性买断经营权或者收取高额风险抵押金等方式向出租汽车驾驶员转嫁经营风险。

**第十六条** 有下列情形之一的，由原许可机关全部或者部分收回其出租汽车经营权，并注销其道路运输证：

- （一）非法转让出租汽车经营权的；
- （二）通过收取高额风险抵押金等方式转嫁经营风险的；
- （三）取得出租汽车经营权许可180日内无正当理由未投入营运，或者在经营期限内连续180日未营运的；
- （四）企业质量信誉考核连续两年不合格的。

### 第三章 从业资格管理

**第十七条** 在本市从事出租汽车经营活动的驾驶员，应当参加有关出租汽车驾驶员从业资格培训，经考试合格，并取得交通运输主管部门核发的出租汽车驾驶员从业资格证后，方可从事营运活动。

**第十八条** 申请出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当符合下列条

件：

- (一) 年龄在 18 周岁以上 60 周岁以下，无职业禁忌症；
- (二) 取得相应的机动车驾驶证，并有 2 年以上驾龄；
- (三) 3 年内无一般以上主要责任交通事故记录。

**第十九条** 申请出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当向出租汽车经营所在地县级以上人民政府交通运输主管部门提出，并提交符合本办法第十八条规定的下列相关材料：

- (一) 出租汽车驾驶员从业资格申请表；
- (二) 受聘单位证明；
- (三) 身份证及其复印件；
- (四) 机动车驾驶证及复印件；
- (五) 近三年内无一般以上主要责任交通事故证明。

**第二十条** 出租汽车驾驶员的从业资格证有效期为 6 年。

出租汽车驾驶员应当在从业资格证有效期届满 30 日前到原发证机关办理换发证件手续。

出租汽车驾驶员从业资格证遗失、毁损、变更工作单位的，应当到原发证机关办理补发或者变更手续。

**第二十一条** 市交通运输主管部门应当按照省交通运输主管部门制定的出租汽车驾驶员从业资格考试大纲、考试办法，做好出租汽车驾驶员的职业培训和从业资格考试工作。

(一) 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，根据省《办法》第二十一条的规定，县级交通运输主管部门应当暂停其从业资格，并要求其重新学习考试；考试合格的，方可继续从事出租汽车经营活动：

- 1、一年内被有效投诉服务质量事件达 3 次及以上的；
- 2、发生重大以上主要责任交通事故的；
- 3、将出租汽车证件转借他人使用的；

4、将出租汽车转包给他人经营或者自行聘请驾驶员的。

(二) 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，县级交通运输主管部门应当指导、监督出租汽车经营者开展行业继续教育：

- 1、新的出租汽车相关法规颁行的；
- 2、因为会展、节庆等重大活动对驾驶员有新的要求的；
- 3、其它有必要开展继续教育情形的。

**第二十二条** 出租汽车经营者应当履行下列出租汽车驾驶员继续教育职责：

(一) 组织出租汽车驾驶员参加交通运输主管部门开展的行业继续教育；

(二) 按规定组织出租汽车驾驶员安全教育和技能、职业道德等内容的脱产教育；

(三) 国家、省和本市规定的其它继续教育职责。

**第二十三条** 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由发证机关注销其从业资格证：

- (一) 持证人申请注销或死亡的；
- (二) 驾驶证被依法吊销或者注销的；
- (三) 采用弄虚作假等手段取得出租汽车驾驶员从业资格证的；
- (四) 年龄超过 60 周岁的；
- (五) 从业资格证有效期届满后未申请换证的；
- (六) 具有其他应当注销从业资格证的情形。

**第二十四条** 县级以上交通运输主管部门和交通运输行政执法机构应当建立出租汽车驾驶员资料库，并对出租汽车服务质量数据定期进行统计，向社会公开，接受社会监督。

## 第四章 车辆管理

**第二十五条** 出租汽车经营者应当确保其出租汽车符合省《办法》

第二十三条所列的条件。凡新增、更新的出租汽车还必须符合以下规定：

- (一) 四门三厢的新车；
- (二) 车身长度、宽度、高度以及颜色和型号，由交通运输主管部门根据社会发展的需要予以确定；
- (三) 新投放的出租汽车排气量必须在1.6升及以上，且必须是原厂出厂（包括原厂装配、原厂改装）的新车，符合国家和地方有关尾气排放标准，且必须使用粤Ⅲ标准车用汽油；
- (四) 配置冷暖空调、ABS防抱死制动系统、前排座位安全气囊和前、后座安全带；
- (五) 操纵性能良好，配备液压助力装置；
- (六) 安装带卫星定位功能的行车记录仪、调度、电召、防劫、防盗、监控服务功能的车载终端等技术设备，并保证装置正常运行，不得擅自改装和拆除。安装使用车载电台的，必须符合无线电管理的有关规定；
- (七) 按照规定购买机动车交强险和承运人责任险；
- (八) 其他有关出租汽车车辆管理的法律、法规、规章。

第二十六条 出租汽车车辆的技术状况和技术管理必须符合以下规定：

- (一) 出租汽车应在规定时间内按《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB18565-2001）、《营运车辆技术等级划分和评定要求》（JT/T198-2004）进行车辆检测和技术等级评定，并且技术等级不得低于2级。
- (二) 出租汽车的维护要按国标《汽车维修、检测、诊断技术规范》（GB/T18344-2001）规定的维护项目、作业内容和技术要求进行定期维护，确保车辆的车质车况，保持车辆良好的安全性、动力性、经济性和环保性。

(三) 出租汽车企业应当根据车辆维修管理方面的有关规定, 加强对出租汽车维修的组织管理, 建立车辆技术档案, 做好车辆日常的例行安全检查。

车辆技术档案主要内容为: 车辆基本情况、主要部件更换情况、修理和二级维护记录(含出厂合格证)、技术等级评定记录、车辆变更记录、行驶里程记录、交通事故记录等, 档案应每车一档。

(四) 车辆动力性、燃料经济性、制动性、转向操作性、照明和信号装置及其他电器设备、噪声控制、防雨密封性、整车装备的基本要求均须符合《营运车辆综合性能要求和检验方法》(GB18565-2001)的规定。

**第二十七条** 出租汽车车辆外观及部件必须符合以下规定:

(一) 车辆的技术性能和标准须符合《机动车运行安全技术条件》(GB7258-2004)的规定, 车内装饰板使用的各种非金属材料的阻燃特性符合《汽车内饰材料的燃烧特性》(GB8410-1994)的规定, 防尘密封性符合《客车防尘密封性限值》(GB12479-1990)的规定;

(二) 车身清洁、平整, 涂层颜色均匀, 各门、窗装配良好无间隙, 车门启闭灵活、无刮碰;

(三) 车外蒙皮表面光滑、平顺, 左右翼子板互相对应;

(四) 流水槽装配平顺, 对接处无错位及腐蚀现象;

(五) 车身表面漆膜着色必须符合规定的着色色板要求, 并保持颜色均匀、完好;

(六) 饰件配套齐全, 车窗玻璃完好, 不得用窗帘或滤光薄膜纸遮挡车窗;

(七) 车辆风窗玻璃广告设置(含公益性公告)应符合相关规定, 广告设置的尺寸不得超过150mm(高)800mm(宽);

(八) 车辆所有号牌保持完整, 固封有效。

**第二十八条** 出租汽车车辆内部饰件及设施必须符合以下规定：

(一) 车内装饰板、条保持完整、一致，使用的各种非金属材料应具有阻燃特性；

(二) 座椅保持完整和牢固，安装符合规定要求的座椅套；

(三) 防劫设施的安装，符合有关法律法规规章的规定；

(四) 地板贴铺不得选用有长久性异味和危害人体健康的化学材料；

(五) 车内仪表、配套音响设备和照明灯具须完整，并保持性能良好；

(六) 空调系统兼有制冷和采暖功能。自动温控设施完好，并应设有通风换气装置；

(七) 车辆行李厢安装有驾驶员内控开启装置，开启时有灯光照明；

(八) 车厢密封性好，定期消毒并保持良好的卫生条件。

**第二十九条** 出租汽车车辆营运标志及服务设施必须符合以下规定：

(一) “标价签”张贴于车辆后门两侧玻璃处，保持美观、对称；

(二) “《道路运输证》标贴”张贴于车辆前挡风玻璃右上角；

(三) 《出租汽车驾驶员从业资格证》与其支架放置于车内仪表台右侧平视位置处，正面面向乘客；

(四) “乘客告示签”张贴于车内仪表台右侧处；

(五) 停运标志牌使用时放置于《出租汽车驾驶员从业资格证》支架处，面向车外；

(六) 出租汽车必须安装符合市质量技术监督部门和交通运输主管部门规定的计价器；

(七) 车辆顶灯性能良好，并具有与车辆小灯、计费器联动功能，规格形状及安装应符合有关规定；

(八) 车身两侧前门标设车属单位名称及服务投诉电话号码，图案排列整齐端正，并保持清晰、完整，数字用印刷行书体；

- (九) 车辆前后排之间应安装防护网；
- (十) 车内配置灭火器材，并保持完好、有效；
- (十一) 车辆必须保持车容、车貌卫生、整洁，后备厢内无杂物。

**第三十条** 出租汽车车辆自《机动车行驶证》登记日期起，车辆排气量在 1.6 升以下（不含 1.6 升）的满 5 年，排气量在 1.6 升及以上的满 6 年，必须退出出租汽车市场。

出租汽车退出客运市场，车辆达到报废期限的，必须及时前往市金属回收公司予以报废回收；车辆尚未达到报废期限，需要予以转让、转卖、过户的，必须将其转籍到本市以外的区域。

出租汽车退出营运的，出租汽车经营者应当及时清除出租汽车车身颜色和营运标志，拆除车辆服务设施。

**第三十一条** 出租汽车车辆应按照有关规定接受车容车貌、车质、车况查验工作。

**第三十二条** 根据省《办法》第二十五条的规定，县级交通运输主管部门应当每年对出租汽车进行一次审验。审验内容包括：车辆结构、外观颜色变动情况，按照规定安装、使用出租汽车标志灯、空车待租标志、计价器、带卫星定位功能的行车记录仪、安全防护装置和服务设施等情况。

县级交通运输主管部门应当结合审验情况，每年对出租汽车进行一次综合性能检测。

## 第五章 运营管理

**第三十三条** 出租汽车经营者是本单位出租汽车安全营运、服务质量和行业稳定工作的责任主体，应当依法建立健全和落实各项管理制度，接受交通运输主管部门和其他行政管理部门的指导和监管。出租汽车经营者还应当制定出租汽车行业群体性突发事件应急预案。

**第三十四条** 根据省《办法》第二十六条的规定，在本市运营的出租汽车，其单次经营的起点或者终点应当至少有一端在车籍地的县（市、区）范围内，不得从事异地营运活动。

运送旅客前往非车籍地的县（市、区）范围以外时，应当选择最佳行驶路线，将旅客直接送达目的地。回程时应当显示停运标志；需回程载客的，应当到当地交通运输主管部门指定的出租汽车回程候客站点载客。

县级以上交通运输主管部门应当在城市进出口、机场、码头、车站等交通方便、客流较集中的地方设立外地出租汽车回程候客站点，并向社会公布。

**第三十五条** 出租汽车经营者除应当遵守省《办法》第二十七条、二十八条和二十九条的规定外，还应当遵守下列规定：

（一）诚信守法，严格执行价格管理部门规定的项目和标准，使用税务部门监制的出租汽车专用票据，不得擅自改变收费标准或者使用其他发票；

（二）建立风险共担的经营体制，以自营或经济承包的方式从事出租客运经营活动，并依法与驾驶员签订劳动合同，依法参加社会保险。

（三）实行承包经营模式的，对新接纳的出租汽车承包经营者，要严格执行道路运输行业的有关规定，向其做出相应的服务承诺；

（四）每月召开一次从业人员例会，组织学习省、市有关道路运输管理的规定，进行安全、职业道德和文明服务等方面的教育，并开展培训；

（五）负责对本公司车辆和从业人员的经营行为、车容、车貌、车辆技术状况、服务质量、运价执行情况的管理；

（六）制定服务标准、规程和驾驶员守则以及车辆维护检测、安全行车、昼夜值班等规章制度；定期对驾驶员进行职业道德、行业服务规

范、安全行车规程等教育；

(七) 负责贯彻落实车辆技术管理规定和标准，建立健全营运车辆技术档案并配备相应的服务设施和里程计价器，督促和组织车辆检查维修，强制维护、定期检测；

(八) 不得使用无从业资格证的驾驶员驾驶车辆营运；

(九) 不得擅自出租汽车内或者在车身上张贴、设置商业性广告；

(十) 建立和完善各类台账和档案，按照规定期限和要求向交通运输主管部门如实报送营运报表及其他营运资料，自觉接受交通运输主管部门和价格管理部门对营运资料、票证和帐务材料的查阅；

(十一) 应当按照物价部门核定的标准，切实加强对出租车的经济承包服务收费管理，严格执行我市出租车经济承包经营服务收费项目及标准。经价格部门批准的各项收费标准，应当明码标价，并在明显位置上墙公布，不得巧立名目乱收费；

(十二) 建立安全责任制，定期进行安全检查；发生一般交通事故及以上的，应及时向交通运输主管部门报告；

(十三) 建立投诉受理制度，及时处理投诉，对乘客提出的服务质量问题及时调查处理，并应当自乘客提出之日起 10 日内作出答复；

(十四) 出租汽车企业是出租汽车行业维稳的责任主体，应当严格按照法律、法规的有关规定，落实各项维稳工作措施，制订本企业出租车维稳工作的应急预案，严防企业从业人员进行非法集会、集游、罢运等违法行为的发生；

(十五) 积极配合地方政府及相关部门因突发事件、恶劣天气和抢险救灾需要而采取的临时措施；

(十六) 法律、法规规定的其他情形。

**第三十六条** 出租汽车企业应当规范经营，优质服务，建立和完善下列制度，实施有效的监督和管理，做到办事公开。

(一) 经营管理制度。企业可采取自营或经济承包的形式经营。倡导企业由经济承包向自营转变。经济承包合同必须使用统一规范合同文本，承包费应兼顾企业和承包经营者双方的利益，不得超标准收费或违法、违规收取其他费用。

(二) 劳动人事制度。企业应当依法与驾驶员签订劳动合同，依法参加社会保险。驾驶员实行不定时工作制的，应当在劳动合同中明确。

(三) 安全生产制度。企业应遵守有关安全生产的法律、法规，加强安全生产管理并配备安全管理人员，落实安全生产责任，承担营运车辆安全行驶主体责任，制定安全生产制度及服务操作规程，强化交通安全措施，教育驾驶员遵守交通法规，礼貌文明驾驶，确保乘客生命财产安全。

(四) 车辆维护制度。企业每月应对出租汽车的安全性能、营运设施的功能进行维护并建立维护记录及检测台账，以提高出租汽车设施的完好率。

(五) 稽查管理制度。100 辆车以下的企业应配备至少 2 名专职稽查人员，100 辆—200 辆车的企业配备至少 3 名专职稽查人员，200 辆—300 辆车的企业配备至少 4 名稽查人员，以此类推。并按要求配合有关行政执法部门组织的行业稽查工作，检查本企业车辆遵章营运、安全行驶和优质服务。

(六) 信访投诉工作制度。企业应按照有关规定开展信访投诉工作，并建立健全信访投诉工作制度和流程，通过媒体向社会做出服务承诺，并公布企业 24 小时信访投诉服务电话。

(七) 驾驶员培训制度。企业应定期或不定期组织驾驶员进行遵章营运、规范服务、安全培训、业务培训、节能培训和职业道德及文明礼仪教育并建立相关记录。

(八) 档案管理制度。出租汽车车辆档案应包含以下内容：车型、

车号、车架号、发动机号、车辆保险记录、车身颜色、上牌日期、经营权使用年限、承包经营者及驾驶员姓名、身份证号、现住址和联系电话。出租汽车驾驶员档案应包含以下内容：姓名、性别、民族、文化程度、政治面貌、身份证号、现住址、联系电话、从业车号、服务质量考核和星级评定记录。

(九) 奖励惩罚制度。企业应建立驾驶员服务质量考核制度，对驾驶员服务质量情况进行考核并公示，建立安全行车和服务质量奖励惩罚制度，设立专项奖励基金，对优质服务驾驶员进行奖励，对违章驾驶员进行惩罚处理。

(十) 建立黑名单制度。出租汽车企业应建立、健全统一的驾驶员黑名单制度，聚众闹事、非法集会、集游、罢运的组织者、煽动者，以及违法、违规经营的承包者及驾驶员要予以记录在案，列入黑名单，并将相关情况及时反馈市交通行业协会出租汽车分会。

各交通运输管理部门和市交通行业协会出租汽车分会也要建立相应的驾驶员黑名单制度，并将相关情况及时通报各出租汽车企业。

(十一) 建立财务制度。出租汽车企业应当建立健全财务管理制度，各种收费项目应上墙公开，接受监督。

(十二) 建立健全与驾驶员沟通制度。出租汽车企业应通过出租汽车分会，畅通与驾驶员沟通渠道，建立与驾驶员沟通平台，及时了解驾驶员心声，掌握驾驶员在经营、生活中存在的问题和困难，积极为驾驶员排忧解难，为驾驶员营造优良、舒心的工作环境。

**第三十七条** 出租汽车经营者实行经济承包经营的，应加强出租汽车承包经营的管理，并按照规定与出租汽车驾驶员签订经济承包经营合同，使用统一规范合同文本，明确双方的权利和义务。出租汽车企业每名承包经营者只能承包一辆出租汽车，而且本人必须拥有出租汽车从业资格证，才能与企业签订经济承包合同。经济承包合同经营权的有效

期限不得超过劳动合同的期限和经营权的有效期限。经济承包合同签订后一般不得提前终止或者变更承包者，对于确需提前终止或变更承包经营者的，应当依照合同规定的事项，在有关法律、法规的范围内进行终止或变更，变更承包经营者的应当报交通管理部门备案。

出租汽车经营者应当按照本市有关部门确定的标准向出租汽车驾驶员收取费用，不得超标准收费或者违法、违规收取其他费用。

**第三十八条** 鼓励出租汽车经营者实行电话预约订车服务，出租汽车经营者应当制订电话预约订车服务的规范，按照规范开展服务。

**第三十九条** 县级交通运输部门和出租汽车经营者应当建立出租汽车档案，一车一档，记载出租汽车车辆状况、营运情况，加强对出租汽车的管理。

出租汽车应当保持良好的安全技术状况，经检验不合格的，不得上路行驶；达到报废标准的，应当予以报废。

**第四十条** 出租汽车驾驶员应当具有本市常住户口或者居住证明，年龄不超过60周岁。

**第四十一条** 出租汽车驾驶员在营运时除遵守省《办法》第三十条有关规定外，还应当遵守下列规定：

- (一) 在空车待租和暂停服务时，显示明确标志；
- (二) 主动向乘客出具车费发票；
- (三) 里程计价表故障、失准时不得继续营运；
- (四) 不得利用车载电台对讲与营运服务无关的事项；
- (五) 不得离开车辆招揽乘客；
- (六) 按服务规范使用空调和音响；
- (七) 未经乘客同意不得招徕其他乘客同乘，不得绕道行驶；
- (八) 不得有刁难、欺骗、勒索乘客的行为；
- (九) 遵守电话预约订车服务规范；

(十) 仪表端正、着装整齐、热情服务、礼貌待客，使用文明用语。

**第四十二条** 出租汽车驾驶员不得擅自聘请其他驾驶员从事营运。确需聘请的，应当经出租汽车经营者同意。被聘请的驾驶员应当取得出租汽车驾驶员从业资格证，无不良从业行为记录，并在出租汽车经营者办理登记备案。

被聘请的驾驶员违法违规营运的，出租汽车经营者应当依法承担相应责任。

**第四十三条** 乘客在经批准设置的出租汽车停靠点和非交通管制路段，可招手示意乘车。在下列情况下，乘客不得拦车：

- (一) 车辆在载客运营中；
- (二) 车辆在红绿灯路口时；
- (三) 所在地点或者路段禁止停车时；
- (四) 所经道路不具备安全行驶条件时。

**第四十四条** 乘客应当按照计价器显示的费用支付车费，并承担在运输过程中发生的过桥、过路、过渡等费用。

**第四十五条** 严禁利用出租汽车进行违法犯罪活动，发现违法犯罪分子或有违法犯罪嫌疑的人，应当及时报告当地公安部门。

**第四十六条** 对有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付车费：

- (一) 无计价器、有计价器不使用或者计价器因故障无法正常使用的；
- (二) 驾驶员不出具出租汽车专用发票的；
- (三) 在基础里程内车辆发生故障或交通事故无法完成运送服务的；
- (四) 未经乘客允许搭载他人的；
- (五) 中途逐客的。

**第四十七条** 有下列情形之一的，出租汽车驾驶员有权拒绝提供服务：

- (一) 不遵守第四十三条、第四十五条规定的乘客；
- (二) 携带易燃、易爆、毒品等违禁物品及污损车辆物品乘车；
- (三) 醉酒者、精神病患者在无人监护下乘车的；
- (四) 不告知目的地或要求驾驶员作出违法行为的；
- (五) 乘客的要求违反道路交通安全有关法律、法规和公安机关道路交通管制规定的；
- (六) 乘客夜间要求乘车至偏僻地区，出租汽车驾驶员提出乘客随同到就近的公安机关办理验证登记手续，乘客拒绝的。

**第四十八条** 出租汽车经营者应当开展出租汽车驾驶员优质服务年度评比活动，对在安全营运、热情服务、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等方面表现优秀的驾驶员给予表彰和奖励。

**第四十九条** 县级以上交通运输主管部门要根据交通运输部和省交通运输厅关于出租汽车企业质量信誉考核管理办法的有关规定，对出租汽车经营者的经营行为、服务质量、投诉处理、安全生产等定期进行质量信誉考核，依法加强对出租汽车行业的监督和管理；组织对出租汽车企业和驾驶员的服务质量信誉考核，奖优罚劣。

**第五十条** 出租汽车经营者和驾驶员可以通过行业协会等合法组织，依法向各级人民政府及其管理部门反映情况，提出建设性建议或合理诉求，维护自身的合法权益。

**第五十一条** 根据省《办法》第三十三条规定，各县（市、区）交通运输主管部门应当依照职能协同公安交警、城乡规划、住房城乡建设等部门，在宾馆、大型商场、娱乐场所、医院等客流集中的场所和大型居住区周边道路，以及其他人流较多的道路的适当位置设置有明显标志的出租汽车临时停靠站点；在主要交通设施、旅游景点以及其他大型公共场所等客流集散地设置出租汽车营运点，方便乘客乘车。

任何单位和个人不得向出租汽车经营者、驾驶员非法收取停车费用

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。

**第五十二条** 县级交通运输主管部门应当按照省《办法》第三十五条的规定，建立健全乘客投诉受理制度，向社会公布投诉电话号码，确定专门机构和人员，统一受理乘客对出租汽车驾驶员的投诉，详细记录乘客的姓名、联系方式、投诉车辆的号牌和事实经过。

**第五十三条** 对受理的乘客投诉，县级交通运输主管部门和出租汽车经营者应当认真调查处理，处理结果必须在规定的时间内向乘客反馈。

被投诉或被举报的出租汽车经营者、驾驶员应当自接到调查通知之日起2日内到相关部门接受调查。

**第五十四条** 县级以上交通运输主管部门应当对出租汽车经营者的乘客投诉率、投诉处理率和处理满意率定期进行统计，并向社会公布，接受社会监督。

## 第六章 监督管理

**第五十五条** 出租汽车企业质量信誉考核，必须按照交通运输部和省交通运输厅制订的出租汽车服务质量信誉考核办法组织实施，并将本办法中的有关内容一并纳入。

**第五十六条** 企业有下列情形之一的，年度考核等级定为不合格：

(一) 因严重违反相关法律法规和有关政策，引发纠纷又不能及时解决，且出现非法集会、集游、罢运、堵路等严重影响社会公共正常秩序的。

(二) 发生一次死亡3人(含)以上的较大交通主责以上事故的。

(三) 出租汽车不“打表”收费，一年内被有效投诉累计发生0.2宗/辆的(包括交通运输管理部门和出租汽车协会组织的明查暗访案件)。

(四) 发生服务质量事件, 被一次及以上国家级、二次及以上省级媒体曝光批评, 严重影响行业整体形象, 经查属实的。

**第五十七条 出租汽车企业质量信誉考核奖惩制度:**

(一) 奖励制度:

1、对年度考核被评为优秀等级的企业, 在下一轮经营权配置中给予优先或在服务质量招投标中给予加分。

2、在同一经营期内, 年度考核被评为合格及以上等级的企业, 累计考核分数高的享有优先经营权配置指标。

(二) 处罚制度:

1、服务质量信誉考核 1 年不合格的, 削减新一轮配置经营权 30% 的指标或在服务质量招投标中直接扣除该企业 10 分, 并取消当年度行业各类评先资格, 同时进行为期三个月的整改。

2、在同一经营期限内, 累计 2 年及以上服务质量信誉考核不合格的企业, 取消新一轮经营权配置指标或参加服务质量招投标资格。

**第五十八条 出租汽车经营有下列行为之一的, 由县级以上交通运输主管部门处以 10000 元以上 30000 元以下罚款:**

(一) 未取得出租汽车经营许可, 从事非法营运的;

(二) 使用失效、伪造、变造、被注销等无效的出租汽车经营许可证件从事出租汽车经营的。

**第五十九条 违反相关规定, 有下列行为之一的, 由县级以上交通运输主管部门处以 5000 元以上 10000 元以下罚款:**

(一) 超越许可范围, 从事单次起点、终点均不在许可的营运区域内的经营活动的;

(二) 非出租汽车喷涂当地出租汽车颜色标识、安装出租汽车标志灯、空车待租标志等服务设施的;

(三) 非法转让出租汽车经营权的。

**第六十条** 出租汽车经营者有下列行为之一的，处以3000元以上5000元以下罚款：

- (一) 实行经济承包经营，但未与驾驶员签订经济承包经营合同的；
- (二) 通过一次性买断经营权或者收取高额风险抵押金等方式转嫁经营风险的；
- (三) 未按照规定组织驾驶员业务培训、职业道德和安全教育的；
- (四) 未按照规定设置或者擅自改动计价器等服务设施的；
- (五) 未按照规定报送营运报表以及其他营运资料的。

**第六十一条** 出租汽车驾驶员在营运过程中，有下列行为之一的，处以50元以上100元以下罚款：

- (一) 故意绕道行驶或者未经乘客允许招揽他人同乘的；
- (二) 无故拒载或者无正当理由中断运送服务的；
- (三) 未按照规定使用计价器或者未按照规定向乘客收取费用的；
- (四) 未按照规定放置出租汽车驾驶员从业资格证的；
- (五) 将出租汽车转包给他人经营或者自行聘请驾驶员的；
- (六) 运送旅客到许可的营运区域范围以外时，回程不显示停运标志或者未按规定到当地交通运输主管部门指定的出租汽车回程候客站点载客的。

**第六十二条** 违反本办法第六十条、第六十一条规定的行政处罚，按省《办法》第四十一条的规定，由交通运输、质监、价格等部门按照各自职责实施。

**第六十三条** 出租汽车经营者疏于管理，导致发生利用出租汽车扰乱社会秩序、妨碍正常营运事件的，由县级以上交通运输主管部门责令其限期改正。

**第六十四条** 出租汽车经营者有下列行为之一的，由交通运输主管部门给予表彰或奖励：

- (一) 年度内质量信誉考核优秀的；
- (二) 对发展出租汽车行业、维护行业秩序和社会稳定作出贡献的。

第六十五条 出租汽车经营者年度质量信誉考核不合格的，由县级以上交通运输主管部门责令其限期改正。

第六十六条 县级以上交通运输主管部门和其他部门的工作人员，有下列行为之一的，根据省《办法》第四十四条规定，由所在单位或者上级部门给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 未按规定办理出租汽车有关许可手续的；
- (二) 未按规定履行监督管理职能，不文明执法的；
- (三) 未按规定受理投诉，造成严重后果的；
- (四) 对违法行为未依法制止、处罚的；
- (五) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

## 第七章 附 则

第六十七条 本办法自2013年6月1日起施行，有效期至2018年5月31日。2010年10月18日揭阳市交通运输局印发的《揭阳市交通运输局出租汽车管理办法》（揭市交〔2010〕180号）同时废止。

第六十八条 本办法由揭阳市交通运输局负责解释。