### 鄂尔多斯市巡游出租汽车管理办法（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，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所指巡游出租汽车，是指依法取得经营资质，为乘客提供客运服务，按照行驶里程和时间收费的七座及以下乘用车。巡游出租车运价实行政府定价或者政府指导价，纳入巡网融合试点的巡游出租汽车，可执行网络平台价格。巡游出租汽车可以巡游揽客或者在站点候客，也可以通过电召、网络等预约方式承揽乘客。本市行政区域内的巡游出租汽车经营活动及其监督管理，适用本办法。

第三条 优先发展公共交通，适度发展巡游出租汽车，根据经济社会发展实际和市场需求，制定实施巡游出租汽车发展规划，维护市场公平稳定。运用智能化、信息化手段，提升巡游出租汽车管理服务水平。

鼓励巡游出租汽车行业规模化、集约化发展。协调市直有关部门和旗区将巡游出租汽车服务区、候客泊位、停靠站、充电桩、换电站、加气站等配套设施纳入城市基础设施规划。巡游出租汽车应当选用节能、环保车型，优先使用新能源汽车，鼓励和支持巡游出租车经营者自建充换电站，实现有序发展、节能降碳。

第四条 市交通运输局负责本行政区域内巡游出租汽车行业的管理工作，市交通运输服务部门负责事前、事中服务管理工作，市交通运输综合行政执法部门负责事后检查执法工作。

第五条 市交通运输局鼓励支持巡游出租汽车经营企业自行组建行业协会并成立行业协会党组织，实现规范行业、服务行业的作用，促进巡游出租汽车行业素质的提高,增强行业凝聚力,扩大行业的社会影响。

第二章  经营资质

第六条 从事巡游出租汽车经营服务的，应当依法取得本市巡游出租汽车经营许可。

第七条 新增巡游出租汽车车辆经营权应按照公开、公平、公正的原则，依法采用以服务质量、经营规模等内容作为竞标条件的招标方式或者符合相关规定的其他方式配置巡游出租汽车车辆经营权。

新增的车辆经营权实行无偿、有期限使用制度，新增巡游出租汽车经营权的经营许可期限为8年，到期后根据市场情况再行配置，上一年度服务质量信誉考核等级为B级的巡游出租汽车经营者，不得参加年度内巡游出租汽车经营权的招投标。新增巡游出租汽车经营权不得变更经营主体，不得配置给个人。存量巡游出租汽车车辆不得擅自变更经营主体，确需变更的，到原许可机构办理变更手续。

第八条  存量巡游出租汽车辆经营权期限届满后，其持有人继续安排车辆从事经营的，应当在期限届满六十日前向原许可机构提出书面延续申请。根据与该经营权相对应车辆的服务质量信誉考核结果等条件，决定是否准予延续。

第九条  有下列情形之一的，原许可机关应当收回相应的车辆经营权并注销车辆经营权持有登记：

（一）违反本办法规定擅自转让车辆经营权的；

（二）取得车辆经营权后180日内无正当理由未投入车辆开展经营的；

（三）车辆经营权期限届满180日内未申请延续或者未被准予延续的；

（四）与车辆经营权相对应的车辆被吊销巡游出租汽车道路运输证的。

第十条 新申请巡游出租汽车经营许可证的，应当符合下列条件：

（一）在本市登记注册为企业法人；

（二）已取得不少于50台车辆经营权，并已经购置相应数量的车辆或者有相应的车辆购置资金；

（三）在本市有与经营规模相适应的办公场所、停车场、经营管理机构和经营管理人员；

（四）有健全的车辆维护、安全生产、驾驶员管理、服务质量保障等经营管理制度；

（五）具备将车辆、驾驶员、车辆卫星定位、一键报警和实时监控信息以及其他必要的营运数据传送至市交通运输局监管平台的条件；

未取得巡游出租汽车经营许可证的，不得从事巡游出租汽车经营业务。

第十一条  存量巡游出租汽车经营权持有人，在与持有巡游出租汽车经营许可证的巡游出租汽车经营者签订管理协议后，方可以从事巡游出租汽车经营，并按照约定接受其教育、服务和管理，不得以个体形式经营。

第十二条 申请用于巡游出租汽车经营的车辆，应当具备下列条件：

（一）有本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“巡游出租客运”。

（二）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；

（三）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；

（四）按规定投保相应保险；

（五）车辆按规定设置顶灯、计价器，外观颜色符合市交通运输局的规定。

（六）经营协议约定的其他条件。

第十三条  有下列情形之一的，原许可部门当及时收回巡游出租汽车道路运输证：

（一）巡游出租汽车道路运输证有效期届满或者被依法吊销的；

（二）车辆已达到机动车报废标准的；

（三）车辆退出巡游出租汽车经营的；

（四）车辆所有权发生转移的；

（五）车辆对应的车辆经营权被依法收回的。

巡游出租汽车道路运输证被收回后车辆继续使用的，车辆所有人应当及时按照有关规定向公安机关交通管理部门申请变更登记，并清除与巡游出租汽车相关的车身颜色和标志、标识。

第十四条   从事巡游出租汽车经营服务的驾驶员，应当符合下列条件：

（一）有本市户籍或者居住证；

（二）持有公安机关交通管理部门核发的C1以上机动车驾驶证，并具有3年以上驾驶经历；

（三）年龄在60周岁以下，身体健康；

（四）3年内无被吊销出租汽车从业资格证的记录；

（五）无暴力犯罪、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分的记录；

（六）经本市交通运输局从业资格考试合格；

未取得巡游出租汽车驾驶员从业资格证的，严禁从事巡游出租汽车客运服务。

第十五条  巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由原许可部门注销巡游出租汽车驾驶员从业资格证：

（一）持证人死亡的；

（二）持证人申请注销的；

（三）持证人不再符合第十四条规定条件的；

（四）持证人的机动车驾驶证被注销或者被吊销的；

第三章  经营服务

 第十六条  巡游出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）每月定期开展职业道德、服务规范和道路交通安全教育培训；

（二）建立驾驶员、车辆档案和有关登记台账，及时、准确报送有关统计表；

（三）协助做好驾驶员交通事故的处理及保险索赔；

（四）建立乘客评价、投诉处理以及失物查找等制度，做好日常监督检查和投诉处理、失物查找；

（五）执行核定的收费标准，实行明码标价，公布计程计价方式，不得擅自提高收费标准和增加收费项目；

（六）发生道路运输安全事故按照规定及时向主管部门报告，不得迟报、瞒报、谎报。

（七）不得将巡游出租汽车交给无从业资格证或未经从业资格注册的人员营运。

第十七条  巡游出租汽车驾驶员应当遵守下列规定行为：

（一）自觉维护营运秩序，并接受市交通运输服务部门和市交通运输综合行政执法部门的服务管理和监督检查；

（二）每月参加一次巡游出租汽车经营者组织的教育培训，培训时长为1天，培训期间，车辆停止运营。

分类对零投诉零处罚驾驶员进行培训教育，一个年度的，可每两个月参加一次培训；连续两个年度的，可每季度参加一次培训；连续三个年度的，可每半年参加一次培训。

按时参加市交通运输服务部门和市交通综合行政执法部门组织的各类教育培训。

（三）做好营运前例行检查，保持车辆设施设备、装置完好，车容整洁；

（四）衣着整洁，语言文明，礼貌待客，诚信经营；

（五）随车携带巡游出租汽车道路运输证和巡游出租汽车驾驶员从业资格证，在车内放置的服务监督卡应与车辆和驾驶员信息一致；

（六）不得离开驾驶座位兜揽乘客；

（七）在机场、火车站、汽车客运站、公共交通枢纽等客流集散地的指定区域依次排队候客，不得在临时停靠站点停车候客；

（八）按照乘客的要求及合理的路线行驶，不得甩客，未经乘客同意不得搭载其他人员、绕道行驶；

（九）按照标准收费，不得使用干扰计价设备装置，不得议价，要主动给付发票；

（十）发现乘客遗失在车辆内的物品，应当妥善保管，联系乘客及时归还，难以确定失主的，应当24小时内交给经营者、市交通运输服务部门或者公安机关等；

（十一）不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运。

第十八条  乘客应当遵守下列规定：

（一）不得携带易燃、易爆、有毒和其他危害公共安全的物品乘车；

（二）不得携带影响车内卫生的物品乘车；

（三）不得携带无必要约束措施的动物乘车，导盲犬除外；

（四）不得损坏、污损车辆或者车辆设施设备；

（五）不得向驾驶员提出违反道路交通安全规定的要求；

（六）不得在禁止停车路段召车；

（七）醉酒者或者精神病患者无陪同人员或者监护人员随行不得单独乘车；

（八）使用预约方式召车的，按照约定时间和地点等候乘车；因故取消的，应当及时告知相关预约服务平台；

（九）按规定标准支付车费；

乘客有前款第一项至第七项情形，拒绝改正的，驾驶员有权拒绝或者终止服务。

第十九条  乘客要求前往偏远地区或者求驶出本市，驾驶员认为有安全隐患的，可以要求乘客出示身份证明文件，通过车载视频上传监管平台或者随同到就近的公安机关办理验证登记手续等方式验证乘客身份；乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝载客或者终止服务。

第二十条  驾驶员在提供营运服务过程中有下列行为之一的，乘客有权拒绝支付车费：

（一）在起步里程内因车辆故障、交通事故等原因，无法完成约定服务的；

（二）途中甩客的；

（三）未经乘客同意搭载其他人员的；

（四）未在车内摆放服务质量监督卡或服务质量监督卡所载信息与驾驶员和车辆不一致的；

（五）不按照规定使用计程计价设备、计程计价设备发生故障时继续营运的。

第二十一条  超出核准行驶行政区域范围的巡游出租汽车应当遵守下列规定：

（一）不得从事起点和终点均不在核准行驶行政区域范围的载客业务；

（二）在超出核准行驶行政区域范围外巡游揽客；

（三）巡游出租汽车超出核准行驶行政区域范围空车返程的，应当显示暂停载客，夜间熄灭顶灯。

第四章  监督检查

第二十二条  市交通运输局及所属部门可按照相关规定对巡游出租汽车经营者及驾驶员的经营行为、服务质量等情况进行监督检查和服务管理，并将监督检查情况定期向社会公布，经营者和驾驶员应当依法接受管理和公众监督。

第二十三条  巡游出租汽车驾驶员有违反本办法第十七条（三）至（九）款规定情形之一，被投诉举报查实或被市交通运输综合行政执法部门检查发现的，除按规定接受处罚外，要停车培训。

（一）事实清楚的，停车培训3天。

（二）因投诉举报证据不足或事实不清，停车培训1天。

（三）一年内连续两次被处罚的，服务监督卡延期注册一年。

培训学习完成后，参加考试；如考试不合格的继续进行培训学习，考试合格后方可上岗。

第二十四条  巡游出租汽车经营者应当制定相应的管理制度，对市运输综合行政执法部门查实的下列违法违规经营行为，按照制度停运，直到办理完成合法经营手续方可运行：

1. 无车辆营运证件或证件过期的，不能当场提供有效证明的巡游出租汽车营运车辆；
2. 驾驶员未取得本市核发从业资格证或从业资格证过期的，未办理驾驶员服务监督卡正在从事车辆营运的；

（三）使用伪造、变造的巡游出租汽车专用牌照的车辆。

第二十五条  巡游出租汽车经营者和驾驶员有下列情形之一的，市交通运输局及所属部门可以依照有关规定予以表彰、奖励、补偿：

（一）在政府指令性任务中做出突出贡献的，遇有抢险救灾、突发事件等特殊情况，经营者和驾驶员应当服从市交通运输局的统一指挥和调度，完成指令性运输任务，因执行指令性运输任务而发生的费用以及损失的；

（二）重大活动、重要会议、重大节假日期间巡游出租汽车服务保障，维护公共利益和社会稳定，事迹突出的；

（三）在日常服务工作中涌现出的拾金不昧、助人为乐、见义勇为等好人好事的；

按月由驾驶员通过巡游出租汽车经营者进行申报，市交通运输服务部门对事迹进行评定，事迹属实的，每人每次给予500元奖励。

评定认证过的好人好事可在出租汽车经营者和驾驶员年度质量信誉考核中给予相应加分，在车辆更新、评先选优等工作中给予优先。

（四）驾驶员在遭受乘客不被理解或遭受不公平对待时，能够顾全大局、维护行业形象、克制情绪、冷静处理，因乘客原因造成驾驶员车费损失，由驾驶员向经营者提供相关证据和损失车费证明，由经营者按月申报，市交通运输服务门审核，给予驾驶员相应的车费补贴。

（五）巡游出租汽车经营者能够对驾驶员严格管理、服务到位，月度实现“零投诉、零处罚”的；

对经营200台以下（含200台）的，给予每月2000元奖励；经营201台以上400台以下（含400台）的，将给予每月3000元奖励；经营401台以上600台以下（含600台）的，将给予每月4000元奖励；经营601台以上的，将给予每月5000元的奖励。

1. 设立星级服务车辆，单个车辆能够规范经营、文明服务，在年度内实现“零投诉、零处罚”的，每度给予500元奖励。

第一年车辆上张贴一星级驾驶员标贴。

连续两年的车辆张贴二星级驾驶员标贴。

连续三年的车辆张贴三星级驾驶员标贴，同时再给予免费更新车载监控设备一套。

（七）“零投诉、零处罚”以每月或每年投诉查实的工单和市交通运输综合行政执法部门查处违法行为为准。

第二十六条 市交通运输服务部门应当建立投诉受理机制，公布投诉受理电话。在受理投诉时应当登记投诉人的基本情况、投诉事实和要求，并按照下列程序进行处理：

（一）自受理投诉之日起3个工作日内，将投诉的事实和理由告知被投诉人，并根据需要调取被投诉车辆的运营数据；

（二）被投诉人自收到通知之日起3个工作日内，向交通运输承办部门提出答辩意见和有关证据材料；

（三）自受理投诉之日起7个工作日内处理完毕，特殊情况不得超过10个工作日，并将处理情况告知投诉人。

投诉人投诉应当自权益被投诉之日起3日内提出，并提供付款依据和有效证据。

巡游出租汽车经营者及驾驶员应当配合市交通运输承办部门的调查，调查取证要充分利用车载终端设备。

第五章 附 则

第二十七条 巡游汽车经营者是指巡游出租车经营企业或者巡游出租汽车服务公司。

第二十八条 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。

第二十九条 为了便于乘客和巡游出租汽车驾驶员更好的知晓各自的权力及义务，市交通运输局相关部门及巡游出租汽车经营者应当通过多种渠道进行宣传。

第三十条 本办法最终解释权归市交通运输局，本办法自印发之日起执行，试行期限根据本市实际情况确定。