

砚山县人民政府办公室关于印发《砚山县巡游出租汽车经营服务管理实施细则》的通知

砚政办发〔2023〕140号

各乡（镇）人民政府，县直各部门，省州驻砚科局级以上单位：

《砚山县巡游出租汽车经营服务管理实施细则》已经县人民政府研究同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

砚山县人民政府办公室

2023年12月29日

（此件公开发布）

砚山县巡游出租汽车经营服务管理实施细则

第一章 总则

第一条 为加强砚山县巡游出租汽车经营服务管理，提高巡游出租汽车行业服务质量，保障乘客、经营企业及其从业人员的合法权益，根据《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》《云南省城市出租汽车管理办法》《云南省城市出租汽车管理工作规范》和国家有关法律法规，结合砚山县实际，制定本实施细则。

第二条 在砚山县行政区域内的巡游出租汽车交通运输主管部门、经营企业及其从业人员、乘客、与巡游出租汽车营运相关的单位和个人，均应当遵守本实施细则。

第三条 本实施细则所称巡游出租汽车，是指依法取得车辆营运证，在经营范围内按照乘客意愿提供运送服务，按照行驶里程和时间计费的小型客车。

第四条 巡游出租汽车行业的发展，应当与城镇建设和经济社会发展水平相适应，并与其他公共交通客运方式相协调。

第五条 砚山县人民政府加强对巡游出租汽车行业的管理，合理配置资源，鼓励使用环保、节能型车辆，促进节能减排，推行信息化管理，引导经营者实行规模化、公司化经营。

第六条 县交通运输局为巡游出租汽车行政主管部门，负责具体的工作实施。

县交通运输局根据城市总体规划，会同发改、住建、公安等部门编制巡游出租汽车客运发展规划，报县人民政府批准后实施。

第七条 县人民政府所属发改、财政、公安、市监、税务、人社、城乡综合执法等有关部门按照各自职责做好巡游出租汽车的相关管理工作。

第八条 巡游出租汽车实行统一管理、企业经营、公平竞争。

第九条 县交通运输局及其工作人员应当依法管理、秉公办事、文明服务。

第十条 巡游出租汽车经营企业应当遵守国家法律法规、规章和本实施细则的相关规定，维护乘客的合法权益和从业人员的正当权益。

第二章 经营权管理

第十一条 从事巡游出租汽车经营的企业，向县交通运输局提出申请，并应当具备下列条件：

- （一）具有合法取得的巡游出租汽车指标和相应数量的车辆；
- （二）有固定的经营场所和停车场地；
- （三）有与经营业务相适应的安全技术、调度、驾驶、票务、车辆管理等专职人员；

(四) 有与经营方式相配套的营运、安全、财务、保险、劳动人事等管理制度和服务质量保障措施；

(五) 取得巡游出租汽车车辆经营权；

(六) 法律、法规规定的其他条件。

第十二条 申请人申请巡游出租汽车经营时，应当向县交通运输局提交下列材料：

(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、类型及等级、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。

县交通运输局应当自受理申请之日起 20 日内作出是否许可的决定。

第十三条 从事巡游出租汽车服务的驾驶员，应当具备下列条件：

(一) 持有准驾车型的机动车驾驶证，并有 3 年以上驾龄；

(二) 年龄在 60 周岁以下，身体健康；

(三) 具有完全民事行为能力；

(四) 3年内未发生重大及以上交通事故；

(五) 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。

(六) 掌握相关巡游出租汽车法律法规和旅客急救等基本知识；

(七) 经考试合格，取得相应的从业资格证件。

第十四条 县交通运输局每年按照《云南省出租汽车服务质量信誉考核实施细则（试行）》对巡游出租汽车企业及驾驶员进行考核。

第十五条 巡游出租汽车经营企业合并、分立、变更住址以及其他登记事项的，应当向出租汽车行政主管部门提出申请，并按照规定到原许可机关办理变更许可手续。

第十六条 巡游出租汽车经营企业应按规定足额投保第三者责任险和乘客人身意外伤害险，承运人责任保险每座责任限额不低于80万元（以亡人赔偿标准为依据）。

第十七条 县交通运输局按照巡游出租汽车发展规划，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。

第十八条 巡游出租汽车经营资格许可实行期限限制，经营许

可期限为 8 年，经营权到期的，由县人民政府根据本细则对现有车辆重新予以延续许可经营期限（8 年），取得经营权的经营者，在经营期内不得转让经营权。

巡游出租汽车经营企业在经营期内由县交通运输局每年进行服务质量信誉考核，根据服务质量信誉考核等级，审核经营者的服务质量信誉考核结果，并按照规定处理。

（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，并按照规定重新配置车辆经营权。

第十九条 巡游出租汽车经营企业应当按照核准的车辆数量投入营运，不得擅自暂停或者终止营运。巡游出租汽车经营企业需要暂停营运的，应当提前 15 日报县交通运输局批准；需要变更工商登记项目或者停止经营活动的，应提前 30 日到县交通运输局申报，并办理有关手续。停止经营活动的，应缴交营运证件、标志等，同时到市场监管部门办理注销手续。

第三章 客运服务管理

第二十条 巡游出租汽车经营企业和从业人员应当执行国家或者行业服务质量标准。

巡游出租汽车经营企业应当与巡游出租汽车驾驶员签订经营服务协议，约定双方的权利、义务和服务质量等内容。

第二十一条 巡游出租汽车客运价格实行政府定价，由价格主管部门按程序拟定方案报县人民政府批准后执行。

第二十二条 巡游出租汽车经营企业应当遵守下列规定：

（一）接受县交通运输局及有关管理部门的监督检查；

（二）积极参加县交通运输局组织的法律法规和规章学习，并按县交通运输局要求定期组织从业人员学习；

（三）做好票务管理工作，建立从业人员和车辆档案以及客票登记台账；

（四）按时办理驾驶员及车辆年审手续，协助有关部门做好驾驶员交通事故的处理及保险索赔；

（五）做好日常监督检查、投诉处理和失物查找，以及营运车辆调度；

（六）依据国家有关技术规范对车辆进行定期维护、检测，确保车辆技术状况良好；

（七）依法经营，依法纳税，及时、准确地报送有关统计表；

（八）执行价格主管部门核定的收费标准，不得擅自变更收费标准和增加收费项目；

(九) 制定安全事故、抢险救灾和突发公共事件的应急救援预案；

遇到抢险救灾、突发公共事件等特殊情况的，巡游出租汽车经营企业应当服从县交通运输局的统一调度和指挥，履行相应的处置义务。

(十) 其他有关规定。

第二十三条 巡游出租汽车应当定期进行二级维护及技术等级评定，车辆技术性能须达到一级技术等级标准，并符合下列要求：

(一) 车身、车厢整洁，设施完好；

(二) 符合规定的车辆，车辆技术性能完好；

(三) 车辆牌照清晰、完整；

(四) 符合巡游出租汽车标志色和标识管理规定，在巡游出租汽车上设置企业名称、投诉电话、监督电话、收费标准等服务标志；

(五) 按照规定安装、配备、使用巡游出租汽车顶灯、计价器、灭火器、报警设施和空车待租标志、卫星定位车载终端及信息接收装置、车内视频监控设备等，并保持完好；

(六) 符合客运服务规范对车辆的其他要求。

第二十四条 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。

第二十五条 需更新车辆的，应当到县交通运输局办理相关手续。巡游出租汽车行驶里程达到 60 万千米时强制报废。行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年时，退出巡游出租汽车经营。

第二十六条 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或开启空车待租标志拒绝载客；

（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；

（十三）不得乱扔废弃物和污损车辆；

（十四）不得携带易燃、易爆、有毒等危险品或者违禁品、污染物品、动物乘车；

（十五）不得将车辆交给无从业资格证的人员营运。

（十六）执行其他有关出租车服务规范的要求。

第二十七条 驾驶员使用巡游出租汽车计价器应当遵守下列

规定：

（一）按照指定的位置安装经质量技术监督部门鉴定合格的计价器，并实行定期检查和经常性查验；

（二）按计价器显示的数据和金额收费；

（三）正确使用计价器，不得利用计价器作弊欺骗乘客；

（四）不得损坏或私拆计价器铅封、改变质量技术监督部门设定的参数或者车辆有关部位的结构，影响计价器的准确度；

（五）无人乘坐或者待租时，应当竖立空车标志牌，载客时应当放下标志牌，使用计价器；

（六）计价器出现故障应立即停止营运，及时到指定地点修复合格后方可营运。

第二十八条 巡游出租汽车实行扬手招车、预约订车、站点租乘和包车等客运服务方式。

县住房和城乡建设局应当会同公安、交通运输等部门在城市商业中心地区、居住区和主要道路上，根据方便乘客的原则和道路条件，设置有明显标志的巡游出租汽车上、下乘客的临时停靠点。

在没有设置临时停靠站点的其他城市道路上，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。

机场、火车站、长途汽车站和其他客流集散的公共场所，应当设置巡游出租汽车专用候车点。

第二十九条 城市巡游出租汽车只能在车籍所在地的城市营运，不得在异地驻点经营。

第三十条 乘客应当文明乘车，并且遵守下列规定：

- （一）不得在车内吸烟，乱扔废弃物和污损车辆；
- （二）不得携带易燃、易爆、有毒等危险品或者违禁品、污染物品、动物乘车；
- （三）不得要求在禁止停车的地点上、下车；
- （四）不得有影响驾驶员安全行车的行为；
- （五）不得有违反法律、法规、规章规定的其他行为。

第三十一条 乘客应当按照计价器显示的价格支付车费及途中所经路段发生的合法征收的道路、桥梁通行费。

乘客需要到达的目的地，途中可能产生道路、桥梁通行费用的，驾驶员应当在始发地向乘客说明，乘客无正当理由拒付的，驾驶员可以拒绝服务。

有下列情况之一时，乘客可以拒绝支付车费：

- （一）无计价器、不使用计价器或不按收费标准收费的；
- （二）驾驶员不按照规定向乘客出具相应车费票据的；
- （三）驾驶员未经乘客同意明显绕道行驶的；
- （四）未经乘客同意搭载他人的；
- （五）因车辆或驾驶员原因车辆发生故障或交通事故未完成运送服务的。

第三十二条 遇有旅客需要出县境或夜间到偏僻地区时，驾驶员可要求到就近公安机关办理登记手续，并报告所属企业，乘客予以配合。

第四章 监督检查

第三十三条 县交通运输局加强对巡游出租汽车的监督和检查。执行监督检查时，须按照规定着装、佩戴标志，并出示行政执法证件。

第三十四条 县交通运输局和巡游出租汽车经营企业应当建立投诉受理制度，公布投诉举报电话、通信地址或者电子邮件信箱，接受社会监督。

县交通运输局接到投诉后，应当自受理之日起 15 日内处理完毕；情况复杂的，经部门负责人批准，可以在 30 日内处理完毕，并将处理结果通知投诉人。

巡游出租汽车经营企业接到投诉后，应当自受理之日起 7 日内作出答复。乘客对答复有异议的，可以向县交通运输局申请处理。

第三十五条 巡游出租汽车从业人员发生违反本实施细则或被投诉后，其所在巡游出租汽车经营企业应当在规定期限内指派专人陪同从业人员到县交通运输局接受查询。

第三十六条 乘客与巡游出租汽车驾驶员对收费有争议时，

可当即到县交通运输局处理。租乘时起至受理时止的车费由责任者承担。

乘客投诉计价器失准的，县交通运输局应当即封存该计价器及其附属装置，并且将其送达县市场监管局检验，由此发生的费用由责任者承担。

第三十七条 出租汽车行政主管部门工作人员违反本实施细则，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位或者上级主管部门给予处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第三十八条 巡游出租汽车公司或驾驶员违反本实施细则中涉及道路运输管理规定的，由县交通运输局按照交通运输部《道路运输行政处罚规定》和《云南省城市出租汽车管理办法》的规定进行处罚。

第三十九条 巡游出租汽车经营企业和驾驶员违反社会治安、交通安全、税务、市场监管规定的，由有关部门依法处理。

第五章 附则

第四十条 本实施细则自 2024 年 1 月 1 日起实施。本实施细则中所涉及的国家部令、国标、行标等如有修改或取消，本实施细则将适时进行修改。

第四十一条 本实施细则由县交通运输局负责解释。