

出租汽车经营服务管理规定

中华人民共和国交通运输部令

2014年第16号

2014年9月26日经第9次部务会议通过，自2015年1月1日起施行。

部长 杨传堂

2014年9月30日

出租汽车经营服务管理规定

第一章 总则

第一条 为规范出租汽车经营服务行为，保障乘客、驾驶员和出租汽车经营者的合法权益，促进出租汽车行业健康发展，根据国家有关法律、行政法规，制定本规定。

第二条 从事出租汽车经营服务，应当遵守本规定。

第三条 出租汽车是城市交通的组成部分，应当与城市经济社会发展相适应，与公共交通等客运服务方式协调发展，满足人民群众个性化出行需要。

第四条 出租汽车应当依法经营，诚实守信，公平竞争，优质服务。

第五条 国家鼓励出租汽车实行规模化、集约化、公司化经营。

第六条 交通运输部负责指导全国出租汽车管理工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门在本级人民政府的领导下负责组织领导本行政区域内的出租汽车管理工作。

县级以上道路运输管理机构（含出租汽车管理机构，下同）负责具体实施出租汽车管理工作。

第七条 县级以上地方人民政府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。

第二章 经营许可

第八条 申请出租汽车经营的，应当根据经营区域向相应的设区的市级或者县级道路运输管理机构提出申请，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、地方规定的出租汽车技术条件；

2. 有按照第十三条规定取得的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。

第九条 申请人申请出租汽车经营时，应当提交以下材料：

(一) 《出租汽车经营申请表》（见附件 1）；

(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) 出租汽车车辆经营权证明及拟投入车辆承诺书（见附件 2），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) 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。

第十条 设区的市级或者县级道路运输管理机构对出租汽车经营申请予以受理的，应当自受理之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。

第十一条 设区的市级或者县级道路运输管理机构对出租汽车经营申请作出行政许可决定的，应当出具《出租汽车经营行政许可决定书》（见附件 3），明确经营范围、经营区域、车辆数量及要求、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》。

设区的市级或者县级道路运输管理机构对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第十二条 县级以上道路运输管理机构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、出租汽车运营效率等因素，科学确定出租汽车运力规模，合理配置出租汽车的车辆经营权。

第十三条 国家鼓励通过服务质量招投标方式配置出租汽车的车辆经营权。

设区的市级或者县级道路运输管理机构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。

第十四条 出租汽车车辆经营权的经营协议应当包括以下内容：

(一) 出租汽车车辆经营权的数量、使用方式、期限等；

- (二) 出租汽车经营服务标准;
- (三) 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。

第十五条 被许可人应当按照《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，为车辆配发《道路运输证》。

投入运营的出租汽车车辆应当安装符合技术标准的计价器、具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，按照要求喷涂车身颜色和标识，设置有中英文“出租汽车”字样的顶灯和能显示空车、暂停运营、电召等运营状态的标志，按照规定在车辆醒目位置标明运价标准、乘客须知、经营者名称和服务监督电话。

第十六条 出租汽车车辆经营权不得超过规定的期限，具体期限由设区的市级或者县级交通运输主管部门报本级人民政府根据投入车辆的车型和报废周期等因素确定。

第十七条 出租汽车车辆经营权因故不能继续经营的，授予车辆经营权的道路运输管理机构可优先收回。在车辆经营权有效期限内，需要变更车辆经营权经营主体的，应当到原许可机关办理变更许可手续。道路运输管理机构在办理车辆经营权变更许可手续时，应当按照第八条的规定，审查新的车辆经营权经营主体的条件，提示车辆经营权期限等相关风险，并重新签订经营协议，经营期限为该车辆经营权的剩余期限。

第十八条 出租汽车经营者在车辆经营权期限内，不得擅自暂停或者终止经营。需要变更许可事项或者暂停、终止经营的，应当提前 30 日向原许可机关提出申请，依法办理相关手续。出租汽车经营者终止经营的，应当将相关的《道路运输经营许可证》和《道路运输证》等交回原许可机关。

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出租汽车车辆经营权。

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。

第十九条 出租汽车车辆经营权到期后，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，并按照第十三条的规定重新配置车辆经营权。

第二十条 县级以上道路运输管理机构应当按照出租汽车发展规划，发展多样化、差异性的预约出租汽车经营服务。

预约出租汽车的许可，按照本章的有关规定执行，并在《出租汽车经营行政许可决定书》、《道路运输经营许可证》、《道路运输证》中注明，预约出租汽车的车身颜色和标识应当有所区别。

第三章 运营服务

第二十一条 出租汽车经营者应当为乘客提供安全、便捷、舒适的出租汽车服务。

鼓励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。

第二十二条 出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）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；

（二）保证营运车辆性能良好；

（三）按照国家相关标准运营服务；

（四）保障聘用人员合法权益，依法与其签订劳动合同或者经营合同；

（五）加强从业人员管理和培训教育；

（六）不得将出租汽车交给未经从业资格注册的人员运营。

第二十三条 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）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；
- （四）座套、头枕套、脚垫齐全；
- （五）计价器、顶灯、运营标志、服务监督卡（牌）、车载信息化设备等完好有效。

第二十四条 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）按规定使用计价器，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。

第二十五条 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。

第二十六条 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) 按照规定支付车费。

第二十七条 乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区的，驾驶员可以要求乘客随同到就近的有关部门办理验证登记手续；乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝提供服务。

第二十八条 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价器，或者计价器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。

第二十九条 出租汽车电召服务应当符合下列要求：

- (一) 根据乘客通过电讯、网络等方式提出的预约要求，按照约定时间和地点提供出租汽车运营服务；
- (二) 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预约后，应当按照乘客需求及时调派出租汽车；
- (四) 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。

第三十条 预约出租汽车驾驶员只能通过预约方式为乘客提供运营服务，在规定的地点待客，不得巡游揽客。

第三十一条 出租汽车经营者应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，指定部门或者人员受理投诉。

出租汽车经营者应当建立 24 小时服务投诉值班制度，接到乘客投诉后，应当及时受理，10 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第四章 运营保障

第三十二条 设区的市级或者县级交通运输主管部门应当在本级人民政府的领导下，会同有关部门合理规划、建设出租汽车综合服务区、停车场、停靠点等，并设置明显标识。

出租汽车综合服务区应当为进入服务区的出租汽车驾驶员提供餐饮、休息等服务。

第三十三条 设区的市级或者县级交通运输主管部门应当配合有关部门，按照有关规定，并综合考虑出租汽车行业定位、运营成本、经济发展水平等因素合理制定运价标准，并适时进行调整。

设区的市级或者县级交通运输主管部门应当配合有关部门合理确定出租汽车电召服务收费标准，并纳入出租汽车专用收费项目。

第三十四条 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。

第三十五条 出租汽车经营者应当按照有关法律法规的规定保障驾驶员的合法权益，规范与驾驶员签订的劳动合同或者经营合同。

出租汽车经营者应当通过建立替班驾驶员队伍、减免驾驶员休息日经营承包费用等方式保障出租汽车驾驶员休息权。

第三十六条 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。

出租汽车经营者应当规范内部收费行为，按规定合理收取费用，向驾驶员公开收费项目、收费标准，提供收费票据。

第三十七条 出租汽车经营者应当建立车辆技术管理制度，按照车辆维护标准定期维护车辆。

第三十八条 出租汽车经营者应当按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》，对驾驶员等从业人员进行培训教育和监督管理，按照规范提供服务。驾驶员有私自转包经营等违法行为的，应当予以纠正；情节严重的，可按照约定解除合同。

第三十九条 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。

第四十条 出租汽车经营者应当按照县级以上道路运输管理机构要求，及时完成抢险救灾等指令性运输任务。

第四十一条 各地应当根据实际情况发展出租汽车电召服务，采取多种方式建设出租汽车电召服务平台，推广人工电话召车、手机软件召车、网络约车等出租汽车电召服务，建立完善电召服务管理制度。

出租汽车经营者应当根据实际情况建设或者接入出租汽车电召服务平台，提供出租汽车电召服务。

第五章 监督管理

第四十二条 县级以上地方人民政府交通运输主管部门及设区的市级或者县级道路运输管理机构应当加强对出租汽车经营行为的监督检查，会同有关部门纠正、制止非法从事出租汽车经营及其他违法行为，维护出租汽车市场秩序。

第四十三条 县级以上道路运输管理机构应当对出租汽车经营者履行经营协议情况进行监督检查，并按照规定对出租汽车经营者和驾驶员进行服务质量信誉考核。

第四十四条 出租汽车不再用于经营的，设区的市级或者县级道路运输管理机构应当组织对出租汽车配备的运营标志和专用设备进行回收处置。

第四十五条 设区的市级或者县级道路运输管理机构应当建立投诉举报制度，公开投诉电话、通信地址或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员以及经营者的投诉和社会监督。

设区的市级或者县级道路运输管理机构受理的投诉，应当在 10 日内办结；情况复杂的，应当在 30 日内办结。

第四十六条 设区的市级或者县级交通运输主管部门应当对完成政府指令性运输任务成绩突出，经营管理、品牌建设、文明服务成绩显著，有拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等先进事迹的出租汽车经营者和驾驶员，予以表彰和奖励。

第六章 法律责任

第四十七条 违反本规定，有下列行为之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，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）未取得出租汽车经营许可，擅自从事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出租汽车经营活动的。

第四十八条 出租汽车经营者违反本规定，有下列行为之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，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、终止全部或者部分出租汽车经营的；
- （二）出租或者擅自转让出租汽车车辆经营权的；
- （三）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）未向出租汽车驾驶员公开收费项目、收费标准的；
- （六）不按照规定配置出租汽车相关设备的；
- （七）不按照规定建立并落实投诉举报制度的。

第四十九条 出租汽车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并处以警告或者 50 元以上 200 元以下罚款：

- （一）拒载、议价、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）不按照规定使用计价器、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）不按照规定使用出租汽车相关设备的；
- （七）接受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。

第五十条 出租汽车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，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、伪造出租汽车相关票据的；
- （三）驾驶预约出租汽车巡游揽客的。

第五十一条 道路运输管理机构的工作人员违反本规定，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。

第五十二条 地方性法规、政府规章对出租汽车经营违法行为需要承担的法律責任与本规定有不同规定的，从其规定。

第七章 附则

第五十三条 本规定中下列用语的含义：

（一）“出租汽车经营服务”，是指可在道路上巡游揽客，喷涂、安装出租汽车标识，以七座及以下乘用车和驾驶劳务为乘客提供出行服务，并按照乘客意愿行驶，根据行驶里程和时间计费的经营活动；

（二）“预约出租汽车经营服务”，是指以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活动；

（三）“出租汽车电召服务”，是指根据乘客通过电讯、网络等方式提出的预约要求，按照约定时间和地点提供出租汽车运营服务；

（四）“拒载”，是指在道路上空车待租状态下，出租汽车驾驶员在得知乘客去向后，拒绝提供服务的行为；或者出租汽车驾驶员未按承诺提供电召服务的行为；

（五）“绕道行驶”，是指出租汽车驾驶员未按合理路线行驶的行为；

（六）“议价”，是指出租汽车驾驶员与乘客协商确定车费的行为；

（七）“甩客”，是指在运营途中，出租汽车驾驶员无正当理由擅自中断载客服务的行为。

第五十四条 本规定自 2015 年 1 月 1 日起施行。