**深圳经济特区出租汽车管理条例**

（2021年6月29日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第二次会议通过）

目 录

第一章 总 则

第二章 经营许可

第一节 巡游车经营许可

第二节 网约车经营许可

第三节 驾驶员从业许可

第三章 经营服务

第一节 一般规定

第二节 服务规范

第三节 服务保障

第四章 监督管理

第五章 法律责任

第六章 附 则

第一章 总则

第一条 为了规范出租汽车经营服务行为，保障乘客、经营者、驾驶员的合法权益，促进出租汽车行业健康发展，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合深圳经济特区实际，制定本条例。

第二条 本条例所称出租汽车，是指经许可根据乘客意愿提供客运服务并收取费用的七座以下乘用车，包括巡游出租汽车（以下简称巡游车）和网络预约出租汽车（以下简称网约车）。

巡游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；网约车只能通过网络预约方式承揽乘客。

第三条 从事出租汽车经营业务应当取得出租汽车经营许可证。出租汽车经营许可证分为巡游车经营许可证和网约车经营许可证。

驾驶出租汽车从事客运服务的驾驶员（以下简称驾驶员），应当取得出租汽车驾驶员证。

用于从事出租汽车业务的车辆应当取得车辆营运证。车辆营运证分为巡游车车辆营运证和网约车车辆营运证。

第四条 市交通运输主管部门应当根据本市综合交通运输体系发展规划编制本市出租汽车发展专项规划，并定期开展全市出租汽车运力评估工作，作为调整本市出租汽车发展专项规划的重要依据。

第五条 鼓励出租汽车行业集约化、规模化发展。

鼓励新技术、新能源、新装备在出租汽车经营服务、安全管理等方面的应用。

第六条 市交通运输主管部门负责出租汽车行业管理工作，组织实施本条例。

市发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、规划和自然资源、住房和建设、应急管理、市场监管、税务、通信、网信、人民银行驻深机构等单位按照各自职责负责相关管理工作。

第七条 出租汽车相关行业协会应当加强行业自律，依法参与行业治理，化解行业矛盾，维护行业合法权益和社会公共利益，促进行业公平竞争和健康发展。

第八条 出租汽车经营者和驾驶员应当坚持依法经营、诚实守信、公平竞争、文明服务。

第二章 经营许可

第一节 巡游车经营许可

第九条 申请巡游车经营许可证的，应当符合下列条件：

（一）在本市登记注册为企业法人；

（二）已经取得市政府规定数量的车辆经营权，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、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、车辆卫星定位信息以及其他必要的营运数据传送至本市政府监管平台的条件；

（六）法律、法规规定的其他条件。

未取得巡游车经营许可证的，不得从事巡游车经营业务。

第十条 申请巡游车经营许可证的，应当向市交通运输主管部门提出申请，并提交符合本条例第九条规定条件的材料。市交通运输主管部门应当自受理之日起二十个工作日内作出行政许可决定。市交通运输主管部门作出准予许可决定，应当向申请人核发巡游车经营许可证；作出不予许可决定的，应当说明理由。

不符合本条例第九条第一款第二项规定的条件，但符合第九条第一款规定的其他条件，申请人可以向市交通运输主管部门提交承诺书，承诺在六个月内符合该项条件。市交通运输主管部门可以作出有效期为六个月的准予许可决定，并向申请人核发相应期限的临时性巡游车经营许可证。

依据前款规定取得的临时性巡游车经营许可证有效期届满前，被许可人符合第九条第一款规定条件的，可以向市交通运输主管部门申请换发巡游车经营许可证；有效期届满未申请换证的，市交通运输主管部门应当注销其临时性巡游车经营许可证。自注销之日起一年内，市交通运输主管部门不受理同一申请人提出的巡游车经营许可申请。

第十一条 市交通运输主管部门应当采取公开招标或者市政府批准的其他方式向巡游车经营者发放车辆经营权。巡游车经营者每取得一个车辆经营权，应当相应购置一辆符合条件的汽车作为巡游车。

采用公开招标方式发放车辆经营权的，应当综合评价投标人营运方案、服务质量或者服务质量承诺、安全保障措施、履行社会责任等因素。

车辆经营权实行无偿、有期限使用制度。车辆经营权有效期为自发放之日起不超过五年。

禁止将车辆经营权转让、出租或者委托他人经营。

第十二条 市交通运输主管部门应当与巡游车经营者签订包括下列内容的经营协议：

（一）车辆经营权的数量、有效期、起止时间；

（二）相应车辆和其他营运设施的技术标准、车辆投放期限、营运范围；

（三）营运服务以及安全管理要求；

（四）车辆、驾驶员管理要求；

（五）收回车辆经营权的情形；

（六）违约责任；

（七）争议解决方式；

（八）双方认为需要约定的其他事项。

在经营协议有效期限内，需要变更协议内容的，应当签订补充协议。

签订经营协议之日起六个月内，巡游车经营者应当将规定数量的车辆投入营运。

第十三条 投入营运的巡游车应当符合下列条件：

（一）在本市公安机关交通管理部门登记注册的七座以下乘用车；

（二）行驶证载明的注册日期至申请之日未超过两年，且车辆在检验有效期限内；

（三）符合本市关于使用新能源车辆的要求，排放污染物符合本市执行的排放标准；

（四）车载终端等营运设施以及车辆外观符合规定要求；

（五）车辆技术性能符合营运安全相关标准要求；

（六）经营协议约定的其他条件。

第十四条 巡游车经营者应当在将车辆投入营运前向市交通运输主管部门申请办理巡游车车辆营运证并提交符合本条例第十三条规定条件的材料。市交通运输主管部门应当自受理之日起十个工作日内作出行政许可决定。市交通运输主管部门作出准予许可决定的，应当对相应的车辆核发巡游车车辆营运证；作出不予许可决定的，应当说明理由。

巡游车车辆营运证的有效期不得超过车辆经营权的有效期。车辆经营权的有效期届满时，市交通运输主管部门应当注销相应的车辆营运证。

未取得巡游车车辆营运证的，不得从事巡游车营运服务。

第十五条 巡游车经营者合并、分立或者变更名称的，应当向市交通运输主管部门申请办理车辆经营权主体变更，并重新签订经营协议，经营协议有效期限为相关车辆经营权的剩余期限。

第十六条 巡游车经营者在车辆经营权有效期内，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，应当提前三十日向市交通运输主管部门提出申请，依法办理相关手续。

第十七条 巡游车经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门无偿收回相应的车辆经营权，并注销相应车辆营运证：

（一）按照本条例依法无偿取得车辆经营权的巡游车经营者，其经营许可证被撤销、吊销，或者经营者因破产、解散以及其他原因不能经营的；

（二）车辆经营权有效期届满的；

（三）取得车辆经营权后，六个月内无正当理由未将符合规定的车辆投入营运或者投入营运后连续停运超过六个月的；

（四）法律、法规以及经营协议规定的其他情形。

巡游车退出营运时，巡游车经营者应当清除巡游车外观特征，拆除营运设施。

第十八条 非巡游车不得采用与巡游车相同或者相似外观，不得设置巡游车标志灯、计程计价设备、营运状态标识等与巡游车相同或者相似的营运设施和营运标识。

1. 网约车经营许可

第十九条 申请网约车经营许可证的，应当符合下列条件：

（一）依法登记注册为企业法人，其中非本市企业法人应当在本市设立分支机构；

（二）在本市有与经营规模相适应的办公场所、经营管理机构和经营管理人员；

（三）有开展网约车经营的网络服务平台和与拟开展业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通、通信、公安、税务、网信等部门依法调取查询相关网络数据的条件，有符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施；

（四）平台数据服务器设置在中国内地；

（五）网络服务平台数据库接入本市政府监管平台；

（六）使用电子支付的，应当与银行、非银行支付机构签订支付结算服务协议；

（七）有健全的安全生产管理和服务质量保障等经营管理制度；

（八）法律、法规规定的其他条件。

未取得网约车经营许可证的，不得从事网约车经营业务。

第二十条 申请网约车经营许可证的，申请人应当按照国家规定在取得企业法人注册地省级交通运输主管部门出具的线上服务能力认定结果后，向市交通运输主管部门提出申请，并提交符合本条例第十九条规定条件的材料。市交通运输主管部门应当自受理之日起二十个工作日内作出行政许可决定。市交通运输主管部门作出准予许可决定的，应当向申请人核发网约车经营许可证；作出不予许可决定的，应当说明理由。

第二十一条 申请网约车车辆营运证的，所申请的车辆应当符合下列条件：

（一）在本市公安机关交通管理部门登记注册的七座以下乘用车；

（二）行驶证载明的注册日期至申请之日未超过两年，且车辆在检验有效期内；

（三）符合本市关于使用新能源车辆的要求，排放污染物符合本市执行的排放标准；

（四）安装符合规定的车载终端等营运设施；

（五）车辆技术性能符合营运车辆技术标准要求；

（六）车辆所有人承诺将车辆使用性质登记或者变更登记为预约出租客运；

（七）法律、法规规定的其他条件。

未取得网约车车辆营运证的，不得从事网约车营运服务。

第二十二条 申请网约车车辆营运证的，申请人应当向市交通运输主管部门提出申请，并提交符合本条例第二十一条规定条件的申请材料。

为个人所有的车辆办理网约车车辆营运证的，应当由车辆所有人提出申请。申请人须取得出租汽车驾驶员证，并承诺由本人驾驶该车辆提供网约车营运服务。

一个自然人只能取得一个网约车车辆营运证。

第二十三条 市交通运输主管部门应当会同市公安机关交通管理部门自受理网约车车辆营运证申请之日起五个工作日内完成审核。

审核通过的，市公安机关交通管理部门应当自审核通过之日起五个工作日内将车辆使用性质登记为预约出租客运；市交通运输主管部门应当自车辆使用性质登记为预约出租客运之日起五个工作日内作出准予许可的决定，发放营运证。

审核未通过的，市交通运输主管部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

网约车车辆营运证的有效期起始日为发证之日，届满日为车辆行驶证载明的注册之日满八年对应的日期。

第二十四条 已取得网约车车辆营运证的车辆所有人，因车辆退出网约车营运申请办理车辆使用性质变更登记的，应当先向市交通运输主管部门申请注销网约车车辆营运证，市交通运输主管部门应当自受理之日起五个工作日内完成审核并办理注销手续。申请人在办理注销手续后，可以向公安机关交通管理部门申请办理车辆使用性质变更登记。

第二十五条 网约车有下列情形之一的，应当退出营运，由市交通运输主管部门注销网约车车辆营运证：

（一）网约车车辆营运证有效期限届满的；

（二）网约车车辆营运证被依法吊销的；

（三）车辆依法应当被强制报废的；

（四）车辆所有人在网约车车辆营运证有效期限届满前申请退出网约车经营的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

1. 驾驶员从业许可

第二十六条 申请出租汽车驾驶员证的，应当符合下列条件：

（一）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；

（二）持有有效的相应准驾车型机动车驾驶证，且驾驶证载明的初次领证日期至申请之日已满三年，最近连续三个记分周期内无记满十二分记录；

（三）申请之日前三年内无被吊销出租汽车驾驶员证的记录；

（四）年龄未超过六十五周岁；

（五）法律、法规规定的其他条件。

未取得出租汽车驾驶员证的，不得从事出租汽车客运服务。

第二十七条 申请出租汽车驾驶员证的，申请人应当向市交通运输主管部门申请参加从业资格考试，并提交符合本条例第二十六条规定条件的材料。经市交通运输主管部门会同公安机关依法审查，符合规定条件的，允许其参加从业资格考试。申请人考试合格的，市交通运输主管部门应当自公布考试成绩之日起十个工作日内核发出租汽车驾驶员证。

第二十八条 取得出租汽车驾驶员证的，应当在从事出租汽车客运服务前按照规定向市交通运输主管部门办理从业资格注册。

第二十九条 有下列情形之一的，由市交通运输主管部门注销出租汽车驾驶员证：

（一）持证人死亡的；

（二）持证人申请注销的；

（三）持证人不再符合第二十六条规定条件的；

（四）持证人的机动车驾驶证被注销或者被吊销的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

1. 经营服务
2. 一般规定

第三十条 巡游车运价实行政府定价或者政府指导价。网约车运价实行市场调节价，必要时根据有关规定实行政府指导价。市价格主管部门、市交通运输主管部门应当根据国家和广东省的运价改革要求，积极推进出租汽车运价改革和试点工作。

市价格主管部门应当会同市交通运输主管部门建立合理的巡游车运价定价机制，并及时调整运价。

第三十一条 经营者作为承运人，应当承担安全生产主体责任，保证营运安全，提升服务质量，保障乘客合法权益，接受市交通运输主管部门的监督检查，并遵守下列规定：

（一）按照规定配置营运设施，保持营运车辆符合相关技术标准；

（二）建立健全和落实驾驶员管理制度，配备符合规定的驾驶员，每年组织驾驶员健康体检，依法组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全营运、营运设施使用等方面的培训；

（三）合理安排驾驶员营运时间；

（四）按照规定将营运车辆、驾驶员、车辆卫星定位信息以及其他必要的营运数据传送至本市政府监管平台；

（五）依法保护乘客和驾驶员个人信息；

（六）建立乘客评价、投诉处理以及失物查找等制度；

（七）依法购买承运人责任险、营运车辆有关保险以及驾驶员人身意外伤害保险等相关保险；

（八）通过预约提供服务的车辆、驾驶员应当与预约的车辆、驾驶员一致；

（九）营运中发生安全责任事故致乘客遭受损害的，承担先行赔付责任；

（十）法律、法规规定的其他要求。

第三十二条 经营者不得有下列行为：

（一）利用网络服务平台或者其他载体发布危害社会稳定以及其他法律、法规禁止传播的信息；

（二）通过与驾驶员或者第三人签订合同等方式规避承运人责任以及安全生产主体责任；

（三）通过预收承包费、分摊购车款等方式向驾驶员转嫁经营风险；

（四）泄露、出售或者非法使用乘客和驾驶员个人信息；

（五）在出租汽车上设置影响安全驾驶、覆盖营运设施的广告和物品等；

（六）法律、法规禁止的其他行为。

第三十三条 网约车经营者除应当遵守本条例第三十一条、第三十二条规定以外，还应当遵守下列规定：

（一）加强数据安全保护和管理，配合有关部门开展相关工作；

（二）按照规定落实用户资金管理要求、履行报备和报告义务；

（三）合理制定营运价格，进行收费公示和明码标价，并按照公示的收费标准计费；

（四）不得以排斥竞争为目的对预约巡游车和不同类型网约车实行差别待遇；

（五）按照规定在乘客客户端显示提供服务的车辆号牌、驾驶员姓名、照片、出租汽车驾驶员证号码、服务单位、手机号码、服务评价结果等信息；

（六）向约车人全面、真实、准确披露约车人指定地理位置半径三公里范围内的各类待约车辆以及数量、网约车计价标准；

（七）不得利用虚假或者使人误解的手段诱骗约车人与其进行交易；

（八）登记在个人名下的网约车，核实确认驾驶员是车主本人；

（九）法律、法规规定的其他要求。

第三十四条 经营者应当依法保障驾驶员合法权益。

巡游车经营者应当依法与驾驶员签订劳动合同，明确双方的权利和义务；驾驶员超过法定退休年龄的，经营者应当依法与驾驶员签订协议，明确双方的权利和义务。

网约车经营者应当依法与驾驶员签订劳动合同或者相关协议，明确双方的权利和义务。

1. 服务规范

第三十五条 驾驶员应当安全驾驶、文明服务，并遵守下列规定：

（一）随车携带或者展示与车辆和驾驶员信息一致的车辆营运证和出租汽车驾驶员证；

（二）做好营运前例行检查，保持车身内外整洁，车辆符合相关技术标准，营运设施及标识完好；

（三）按照规定的计价方式和收费标准收取车费，提供符合税务部门规定的发票；

（四）按照乘客指定的目的地与乘客协商选择合理路线，无正当理由不得变更协商确定的行驶路线；

（五）不得拒载、途中甩客或者未经乘客同意不得搭载其他人员；

（六）接受乘客预约服务需求的，应当按照约定的时间和地点提供服务；

（七）法律、法规规定的其他要求。

第三十六条 巡游车驾驶员除应当遵守本条例第三十五条规定以外，还应当遵守巡游车经营企业的规章制度，并遵守下列规定：

（一）按照规定使用车载终端、计程计价设备，车载终端、计程计价等营运设施功能故障、损坏的，在故障排除前暂停营运；

（二）在空车待租、暂停服务、电召预约等状态时，显示相应营运状态标识；

（三）在机场、火车站、交通枢纽场站等客流集散地按照规定轮候；

（四）不得擅自将巡游车交由他人提供营运服务；

（五）法律、法规规定的其他要求。

第三十七条 网约车驾驶员除应当遵守本条例第三十五条规定以外，还应当按照经营者的要求提供服务，并遵守下列规定：

（一）不得通过未取得经营许可的网约车平台或者使用未取得车辆营运证的车辆提供营运服务；

（二）不得驾驶网约车巡游揽客或者变相巡游揽客，不得使用巡游车通道、候客区等巡游车专用服务设施；

（三）不得将个人所有的网约车交由他人从事营运服务；

（四）法律、法规规定的其他要求。

第三十八条 任何单位和个人不得在机场、火车站、交通枢纽场站等客流集散地为出租汽车揽客，或者以提供违法运输服务为目的揽客。

第三十九条 老、弱、病、残、孕、幼等乘客乘坐出租汽车时，驾驶员应当优先提供服务并为上述人员乘车提供必要的帮助。

鼓励出租汽车配备符合国家标准的儿童安全座椅。

第四十条 乘客有下列情形之一的，驾驶员有权拒绝载客或者终止服务：

（一）不按照规定使用安全带，或者在乘车过程中向驾驶员提出违反道路交通安全规定要求的；

（二）醉酒者、精神病患者乘车无陪同（监护）人员的；

（三）未经驾驶员同意携带宠物的，但是，法律、法规另有规定的除外；

（四）携带易燃、易爆、有毒和其他危害公共安全物品的；

（五）妨碍驾驶员安全驾驶的；

（六）损坏、污损车辆或者营运设施的；

（七）使用预约方式召车，未按照约定时间和地点等候乘车的；

（八）取消预约未及时告知相关预约服务平台的；

（九）不按规定标准支付车费的。

第四十一条 乘客要求前往偏远地区或者夜间要求驶出本市，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。

第四十二条 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）未按规定携带或者展示出租汽车驾驶员证和营运证的；

（五）巡游车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；

（六）巡游车驾驶员与车载终端显示驾驶员不一致，或者网约车实际提供服务的车辆、驾驶员与预约的车辆、驾驶员不一致的；

（七）法律、法规规定的其他情形。

第四十三条 异地出租汽车应当遵守下列规定：

（一）空车不得驶入本市；

（二）不得从事起点和终点均在本市的载客业务；

（三）异地网约车不得在本市巡游揽客；

（四）异地巡游车空车返程的，应当显示暂停载客，夜间熄灭顶灯。

第三节 服务保障

第四十四条 市交通运输主管部门应当会同市规划和自然资源、住房和建设、公安机关交通管理等部门统筹规划出租汽车停靠点、候客泊位等服务设施布局，在交通枢纽、口岸区域、旅游景点、医院、大型商业服务场所以及其他大型公共场所设置出租汽车专用候客区。

区人民政府应当因地制宜建设出租汽车综合服务区，为驾驶员提供车辆充电、清洗、就餐、如厕、休息等综合配套服务。在不影响道路通行的前提下，可以在城市道路上设置出租汽车临时停车位，方便驾驶员临时停靠。

第四十五条 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主管部门的统一指挥和调度，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，依法给予补偿。

市交通运输主管部门可以会同有关部门通过购买服务等方式，做好交通枢纽、口岸、国际会展中心等重点区域、偏远地区以及重大活动、重要会议、重大节假日期间巡游车服务保障。

市交通运输主管部门可以会同有关部门通过发放补贴等方式，保障残疾人等特殊群体使用无障碍出租汽车服务。

第四十六条 经营者和驾驶员有下列情形之一的，市交通运输主管部门和有关部门可以依照有关规定予以表彰、奖励：

（一）在政府指令性任务中做出突出贡献的；

（二）拾金不昧、见义勇为、救死扶伤等事迹突出的；

（三）维护公共利益和社会稳定，事迹突出的。

第四章　监督管理

第四十七条 市交通运输主管部门应当对经营者的经营行为、服务质量、安全生产等情况进行监督检查，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市交通运输主管部门、其他管理部门和公众监督。

第四十八条 市交通运输主管部门应当建设全市统一的出租汽车营运监管平台，实现与相关经营数据实时传输和信息共享。

市交通运输、市场监管、公安、网信、通信、人民银行等部门应当建立出租汽车监管信息共享机制。

第四十九条 市交通运输主管部门在征得当事人同意后，可以通过网络在线方式开展下列行政执法活动：

（一）对违法事实进行调查和记录；

（二）告知当事人拟作出行政处罚的事实、理由、依据及其依法享有的权利；

（三）听取当事人的陈述、申辩；

（四）制作电子行政处罚决定书；

（五）在线送达电子行政处罚决定书等执法文书，被处罚人拒绝签收的，由执法人员在电子处罚决定书上注明；

（六）法律、法规规定可以通过网络在线方式开展的其他执法活动。

市交通运输、公安等部门可以依法查阅、调取有关车辆营运和交易等相关数据信息，并可以根据交通监控视频、车载终端记录、移动互联网应用程序记录等认定违法事实。

第五十条 市交通运输主管部门可以建立以乘客评价、安全营运情况为主要内容的出租汽车营运信用评价制度，并按照有关规定组织开展经营者以及驾驶员信用评价和应用。评价结果应当向社会公开，并按照有关规定将信用信息纳入公共信用信息管理系统。

第五十一条 市市场监管、公安、网信、通信等部门发现已经取得许可的经营者、驾驶员和车辆不符合许可条件的，应当及时将相关信息通报市交通运输主管部门。

第五十二条 市交通运输主管部门应当建立健全出租汽车经营服务投诉举报制度，公开投诉电话、通信地址、网络新媒体或者电子邮箱，接受公众、驾驶员的投诉。市交通运输主管部门负责受理投诉。

第五十三条 市交通运输主管部门收到投诉后，应当登记下列内容：

（一）投诉人姓名、单位以及联系方式；

（二）被投诉人姓名（或者单位名称）、出租汽车号牌或者其他营运信息；

（三）主要事实和诉求。

投诉人未如实提供前款内容的，按无效投诉处理。

第五十四条 市交通运输主管部门收到投诉并登记投诉信息后，可以将投诉事项转交经营者先行调查处理。经营者应当在收到投诉事项之日起五个工作日内完成调查工作，将处理结果向投诉人反馈并报市交通运输主管部门。

投诉人对经营者处理结果不满意或者经营者未在规定时限内反馈处理结果的，投诉人可以向市交通运输主管部门再次投诉。

第五十五条 市交通运输主管部门收到投诉人再次投诉后，应当按照有关规定调查处理投诉，并在规定时限内向投诉人反馈处理结果。经调查，投诉情况属实的，应当按照有关规定对违规的经营者、驾驶员进行处理；投诉缺乏事实根据，或者因投诉人不配合调查导致无法认定事实的，不予支持。

经营者、驾驶员应当配合和协助市交通运输主管部门调查乘客投诉事项。

第五十六条 市交通运输主管部门在监督检查过程中，发现未依法取得出租汽车经营许可证、车辆营运证和出租汽车驾驶员证的，可以扣押车辆和营运设施，并在规定期限内作出处理决定；发现拼装的机动车和依法应当强制报废的机动车的，移交公安机关依法处理。

市交通运输主管部门扣押车辆和营运设施，应当出具扣押凭证，并妥善保管被扣押的车辆和营运设施，不得非法使用，不得收取或者变相收取保管费用。

车辆和营运设施依法解除扣押的，市交通运输主管部门应当书面通知当事人限期领取；逾期不领取所产生的保管费用由当事人承担。经催告三个月仍不领取的，市交通运输主管部门可以依法拍卖或者变卖被扣押的车辆和营运设施，拍卖或者变卖所得款项按照国家有关规定处理。

第五十七条 市交通运输主管部门在履职过程中，不能确定行政管理相对人准确地址的，行政管理相对人应当提供或者确认自己准确的送达地址，并填写送达地址确认书。行政管理相对人拒绝提供的，市交通运输主管部门应当告知其拒不提供送达地址的不利后果。

行政管理相对人拒绝提供自己的送达地址的，自然人以其户籍登记中的住所地或者经常居住地为送达地址；法人或者其他组织以其工商登记或者其他依法登记、备案中的住所地为送达地址。

第五十八条 经受送达人同意，交通运输主管部门、公安机关交通管理部门可以采用传真、电子邮件、移动通信等能够即时收悉的方式送达执法文书。受送达人同意采用电子方式送达的，应当在送达地址确认书中予以确认。采用电子送达方式送达的，以执法部门对应系统显示发送成功的日期为送达日期，但受送达人证明到达其确认的特定系统的日期与执法部门对应系统显示发送成功的日期不一致的，以受送达人证明到达其特定系统的日期为准。

第五章 法律责任

第五十九条 有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，并按以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第九条第二款、第十九条第二款规定，未取得出租汽车经营许可证，从事出租汽车经营的，对单位处三万元以上十万元以下罚款，并没收违法所得；

（二）违反本条例第十四条第三款、第二十一条第二款规定，使用未取得车辆营运证的车辆从事营运服务的，对经营者处每车三万元罚款；

（三）违反本条例第十八条规定，非巡游车采用与巡游车相同或者相似外观，设置巡游车标志灯、计程计价设备、营运状态标识等与巡游车相同或者相似的营运设施和营运标识的，处三万元罚款。

第六十条 有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，并按以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第十一条第四款规定，巡游车经营者将车辆经营权转让、出租或者委托他人经营的，处每车三万元罚款；逾期不改正的，收回车辆经营权；

（二）违反本条例第三十六条第四项、第三十七条第三项规定，巡游车驾驶员擅自将巡游车交由他人提供营运服务的，或者网约车驾驶员将个人所有的网约车交由他人提供营运服务的，对驾驶员处一千元以上三千元以下罚款

经营者明知或者应当知道驾驶员有前款第二项违法行为的，由市交通运输主管部门按每车处一万元以上三万元以下罚款。

第六十一条 有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，并按以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第二十八条规定，驾驶员未按照规定办理从业资格注册的，对经营者处每人一千元罚款，对驾驶员处五百元罚款；

（二）违反本条例第二十六条第二款、第二十九条规定，未取得出租汽车驾驶员证或者出租汽车驾驶员证被依法注销的人员驾驶出租汽车提供营运服务的，对经营者处每人一万元以上三万元以下罚款，对个人处一千元以上三千元以下罚款。

第六十二条 经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以上十万元以下罚款：

1. 违反本条例第三十一条第二项规定，未按规定建立健全和落实驾驶员管理制度的，或者未按规定开展驾驶员培训的；

（二）违反本条例第三十一条第六项规定，未按规定建立乘客评价、投诉处理以及失物查找等制度的；

（三）违反本条例第三十二条第二项规定，通过与驾驶员或者第三人签订合同等方式规避承运人责任以及安全生产主体责任的；

（四）违反本条例第三十二条第三项规定，通过预收承包费、分摊购车款等方式向驾驶员转嫁经营风险的。

第六十三条 经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，并按以下规定给予处罚：

（一）违反本条例第十三条第四项规定，车载终端等营运设施以及车辆外观不符合规定要求的，按每车处一千元以上三千元以下罚款；

（二）违反本条例第十七条第二款规定，巡游车退出营运后，未清除巡游车外观特征和拆除营运设施的，按每车处一千元以上三千元以下罚款；

（三）违反本条例第三十二条第五项规定，在出租汽车上设置影响安全驾驶、覆盖营运设施的广告和物品的，按每车处一千元以上三千元以下罚款；

（四）违反本条例第三十一条第三项规定，未合理安排驾驶员营运时间，逾期未改正的，按每人处一千元以上五千元以下罚款；

（五）违反本条例第三十一条第七项规定，未按照规定购买相关保险的，按每车处五千元以上一万元以下罚款；

（六）违反本条例第三十一条第八项规定，通过预约提供服务的车辆、驾驶员，与预约的车辆、驾驶员不一致的，按每车处五千元罚款；

（七）违反本条例第三十一条第四项规定，未按照规定将营运车辆、驾驶员、车辆卫星定位信息以及其他必要的营运数据传送至本市政府监管平台的，处一万元以上三万元以下罚款；情节严重的，可以吊销其出租汽车经营许可证；

（八）网约车经营者违反本条例第三十三条第五项规定，未在乘客客户端显示提供服务的车辆号牌、驾驶员姓名、照片、出租汽车驾驶员证号码、服务单位、手机号码、服务评价结果等信息的，处五千元以上一万元以下罚款；

（九）网约车经营者违反本条例第三十三条第六项规定，未向约车人全面、真实、准确披露约车人指定地理位置半径三公里范围内的各类待约车辆以及数量、网约车计价标准的，处五千元以上一万元以下罚款。

第六十四条 驾驶员有下列行为之一的，由市交通运输主管部门责令改正，处二百元以上五百元以下罚款：

1. 违反本条例第三十五条第一项规定，营运时未随车携带或者展示与车辆和驾驶员信息一致的车辆营运证和出租汽车驾驶员证的；
2. 违反本条例第三十五条第二项规定，未做好营运前例行检查，保持车身内外整洁，车辆不符合相关技术标准或者营运设施存在故障、标识残缺的；

（三）违反本条例第三十五条第四项规定，未按照乘客指定的目的地与乘客协商选择合理路线，无正当理由不得变更协商确定的行驶路线的；

（四）违反本条例第三十六条第二项规定，从事巡游车营运服务时，在空车待租、暂停服务、电召预约等状态时，未显示相应营运状态标识的；

（五）违反本条例第三十六条第三项规定，进入客流集散地不按照规定轮候的。

第六十五条 驾驶员有下列行为之一的，由市交通运输主管部门责令改正，处一千元以上二千元以下罚款；情节严重的，吊销其出租汽车驾驶员证：

（一）违反本条例第三十五条第三项规定，不按照规定的计价方式和收费标准收取车费，或者拒绝提供符合税务部门规定的发票的；

（二）违反本条例第三十五条第五项规定，拒载、途中甩客或者未经乘客同意搭载其他人员的；

（三）违反本条例第三十五条第六项规定，接受乘客预约服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的；

（四）违反本条例第三十六条第一项规定，巡游车驾驶员提供服务时未按照规定使用车载终端、计程计价设备，或者车载终端、计程计价等营运设施功能故障、损坏，在故障排除前继续营运的；

（五）违反本条例第三十七条第二项规定，网约车巡游揽客或者变相巡游揽客的，或者使用巡游车通道、候客区等巡游车营运设施的。

第六十六条 网约车经营者违反本条例第三十三条有关规定，有下列情形之一的，由市场监管部门责令改正，并按以下规定给予处罚：

（一）未合理制定营运价格、进行收费公示和明码标价，或者未按照公示的收费标准计费的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）以排斥竞争为目的对预约巡游车和不同类型网约车实行差别待遇的，处三万元以上十万元以下罚款；

（三）利用虚假或者使人误解的价格手段诱骗约车人与其进行交易的，处三万元以上十万元以下罚款。

第六十七条 违反本条例第三十八条规定，在机场、火车站、交通枢纽场所等客流集散地为出租汽车揽客，或者以提供违法运输服务为目的揽客，扰乱公共秩序的，由公安机关对行为人处二千元罚款。

第六十八条 异地出租汽车违反本条例第四十三条规定的，由市交通运输主管部门对驾驶员处五千元以上二万元以下罚款，并可以依法扣押车辆和营运设施。

第六章 附则

第六十九条 本条例实施前依法取得出租小汽车营运牌照、绿色出租汽车指标、纯电动出租汽车指标的，可以在规定的使用期限内继续营运相应数量的巡游车。

本条例实施前依法核发的出租小汽车营运牌照，根据当时的规定可以转让、出租或者委托经营的，在使用期限内可以按照有关规定转让、出租给本市巡游车经营者，也可以通过委托等方式交给本市巡游车经营者经营。

2000年11月30日以前核发的出租小汽车营运牌照使用期限为五十年，2000年12月1日以后核发的出租小汽车营运牌照使用期限按照市政府有关规定执行。1995年4月30日以前核发的出租小汽车营运牌照，使用期限自1995年5月1日起计算。

本条例实施前依法取得的绿色出租汽车指标、纯电动出租汽车指标，使用期限按照发放指标时的规定或者约定执行。

第七十条 本条例实施前已经取得巡游车经营许可证的经营者，已经取得的出租汽车营运牌照、指标少于规定的车辆经营权数量但符合第九条规定其他条件，申请延续巡游车经营许可有效期的，市交通运输主管部门应当准予延期，但经营者分立或者合并后从事巡游车经营服务的，应当符合本条例规定的相关条件。

第七十一条 出租汽车的车型标准、车载终端等营运设施标准以及营运牌照转让、委托经营办法由市交通运输主管部门另行制定。

第七十二条 本条例自2021年9月1日起施行，《深圳经济特区出租小汽车管理条例》同时废止。