成都市客运出租汽车管理条例

（1997年11月20日成都市第十二届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过 1998年4月6日四川省第九届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据2001年12月13日成都市第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2002年3月30日四川省第九届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准的《关于修改〈成都市客运出租汽车管理条例〉的决定》修正 2011年10月27日成都市第十五届人民代表大会常务委员会第二十七次会议第一次修订 2012年3月29日四川省第十一届人民代表大会常务委员会第二十九次会议批准 2022年7月1日成都市第十七届人民代表大会常务委员会第三十六次会议第二次修订 2022年7月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准）

目 录

第一章 总则

第二章 经营资质

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 运营管理

第二节 运营服务

第三节 运营保障

第四章 治安管理

第五章 监督检查

第六章 法律责任

第七章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范客运出租汽车经营管理和服务行为，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，更好满足社会公众多样化出行需求，促进客运出租汽车行业健康发展，根据有关法律、法规，结合成都市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的客运出租汽车经营服务及其监督管理活动。

本条例所称客运出租汽车，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）。巡游车是指依法取得车辆经营权和巡游车运输证，设置巡游车专用标志和设施，可以在道路上巡游揽客、站点候客或者通过电话、网络平台等预约方式承揽乘客提供客运出租汽车营运服务的车辆。网约车是指依法取得网约车运输证，只能通过网络预约方式承揽乘客提供网络预约出租汽车服务的车辆。

第三条 客运出租汽车是城市综合交通运输体系的组成部分，是城市公共交通的补充。

本市坚持优先发展公共交通，适度发展客运出租汽车的基本原则，实行巡游车和网约车错位发展和差异化经营，为社会公众提供安全、便捷、绿色的运输服务。

第四条 本市客运出租汽车行业管理应当遵循科学规划、规范有序、安全营运、环保节能、方便群众的原则。

本市客运出租汽车经营者（以下简称经营者）和客运出租汽车驾驶员（以下简称驾驶员）应当依法经营、公平竞争、文明诚信、优质服务。

第五条 本市客运出租汽车行业推行公司化经营，鼓励集约化、规模化发展。

本市积极推进新技术、新能源、新设备在客运出租汽车经营服务、安全管理等方面的应用。

第六条 市和区（市）县人民政府应当将客运出租汽车行业发展纳入本级综合交通运输体系发展规划，合理把握客运出租汽车运力规模和在城市综合交通运输体系中的分担比例，统筹发展巡游车和网约车，建立健全综合调控机制，适应市场发展需求，维护公平竞争的市场秩序。

市交通运输主管部门负责统筹全市客运出租汽车行业管理工作。

市和区（市）县交通运输主管部门按照市和区（市）县人民政府确定的职责权限和管理范围，具体负责本辖区内客运出租汽车行业监督管理工作。

市和区（市）县发展改革、经信、公安、财政、商务、市场监管、人力资源和社会保障、规划和自然资源、住建、城市管理、卫生健康、网络理政等部门按照各自职责，做好客运出租汽车行业管理相关工作。

第七条 巡游车协会和网约车协会应当依照法律、法规和章程组建、开展活动，制定行业公约，加强行业自律，协调化解行业纠纷，维护行业经营者及从业人员合法权益，促进行业健康发展。

第二章 经营资质

第一节 巡游车经营许可

第八条 从事巡游车经营的，应当取得巡游出租汽车道路运输经营许可证（以下简称巡游车经营许可证）。

申请巡游车经营许可证，应当符合下列条件：

（一）具备企业法人资格；

（二）有按照本条例第十三条规定取得的车辆经营权；

（三）有与车辆经营权相匹配并符合本条例第十八条第二款规定的营运车辆；

（四）有符合本条例第二十七条规定的驾驶人员；

（五）有与其经营规模相适应的办公场所、管理人员、停车场地和综合服务场所；

（六）有健全、规范的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度；

（七）法律、法规、规章规定的其他条件。

第九条 申请人拟从事巡游车经营的，应当向市或者区（市）县交通运输主管部门（以下统称交通运输主管部门）提出申请，并提供符合本条例第八条要求的材料。

交通运输主管部门应当自受理申请之日起十五个工作日内作出许可或者不予许可的决定。

第十条 交通运输主管部门受理申请后，对符合条件的作出准予许可的决定，核发巡游车经营许可证，明确经营范围、经营期限；对不符合条件的，作出不予行政许可的决定，并书面说明理由。

第十一条 巡游车经营者经营许可证期限届满，需要申请延续有效期的，应当在有效期届满六十日前向原许可机关提出申请。原许可机关应当自受理之日起十五个工作日内作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

巡游车经营者在规定期限内未申请延续的，原许可机关应当在经营期限届满后注销其巡游车经营许可证。

第十二条 从事巡游车经营服务的车辆应当取得车辆经营权，车辆经营权不得出租或者转让。

车辆经营权实行无偿、有期限使用，有效期以签订的车辆经营权使用协议为准，最长不超过五年。

第十三条 交通运输主管部门应当按照公开、公平、公正的原则，通过服务质量招投标方式配置巡游车的车辆经营权。

交通运输主管部门应当综合考虑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。

第十四条 取得车辆经营权的巡游车经营者应当与交通运输主管部门签订车辆经营权使用协议，并自签订之日起六个月内，将符合协议约定条件的车辆投入营运。

车辆经营权使用协议应当包括下列内容：

（一）车辆经营权数量和使用期限；

（二）车辆经营区域；

（三）配置的车辆及营运设施技术标准、车辆投放期限；

（四）营运服务及安全管理要求、驾驶员管理要求；

（五）收回车辆经营权的情形；

（六）违约责任及争议解决方式；

（七）其他双方认为应当约定的事项。

在车辆经营权使用协议有效期内，需变更协议内容的，应当签订补充协议。

第十五条 交通运输主管部门可以根据社会公众出行需要、公共交通发展程度、城市道路拥堵状况等情况，在本级人民政府确定的规模内对本辖区车辆经营权数量进行动态调整。

第十六条 巡游车经营者有下列情形之一的，交通运输主管部门应当无偿收回相应的车辆经营权并注销相关许可证：

（一）退出经营或者经营许可被依法撤销、撤回，经营许可证被吊销的；

（二）车辆经营权对应的车辆运输许可被依法撤销、撤回，巡游车运输证被吊销的；

（三）车辆经营权对应的车辆已达到机动车报废标准或者车辆所有权发生转移的；

（四）法律、法规规定的其他情形。

车辆经营权被无偿收回的，巡游车经营者应当交回相关许可证。

第十七条 车辆经营权期限届满，巡游车经营者提出申请继续经营的，交通运输主管部门应当进行审核；符合规定的继续授予车辆经营权，并签订车辆经营权使用协议。

继续授予车辆经营权的具体规定由交通运输主管部门另行制定。

第十八条 巡游车在投入营运前应当办理巡游车运输证。

办理巡游车运输证，应当符合下列条件：

（一）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；

（二）具有本市机动车号牌的七座及七座以下乘用车（微型、小型面包车除外），车辆登记使用性质为“出租客运”；

（三）车辆行驶证载明的初次注册日期至申请之日未满六个月；

（四）统一设置本市规定的巡游车专用标志和专用设施，集成安装具有行驶记录、应急报警、服务评价、录音录像等功能并可实时传输信息至交通运输主管部门监管系统的智能终端；

（五）法律、法规、规章以及车辆经营权使用协议规定的其他条件。

巡游车运输证由交通运输主管部门核发，有效期不得超过车辆经营权有效期。

巡游车运输证被注销的，巡游车经营者应当按要求改变车身颜色，清除巡游车专用标志，拆除专用设施。

第二节 网约车经营许可

第十九条 从事网约车经营的，应当取得网络预约出租汽车经营许可证（以下简称网约车经营许可证）。

申请网约车经营许可证，应当符合下列条件：

（一）具备企业法人资格；

（二）具备线上线下服务能力，有开展网约车经营的互联网平台和与经营业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通、公安、税务等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息的条件；

（三）网络服务平台数据库应当接入交通运输主管部门监管平台，服务器设置在中华人民共和国境内；

（四）使用电子支付的，应当与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议；

（五）有健全、规范的经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度、网络安全和数据管理制度及安全保护技术措施；

（六）在本市有与经营规模相适应的办公场所、服务机构和管理人员；

（七）法律、法规、规章规定的其他条件。

第二十条 申请人拟从事网约车经营的，应当向区（市）县交通运输主管部门提出申请，并提供符合本条例第十九条要求的材料。

区（市）县交通运输主管部门应当自受理申请之日起十五个工作日内作出许可或者不予许可的决定。

第二十一条 区（市）县交通运输主管部门受理申请后，对符合条件的作出准予许可的决定，核发网约车经营许可证，明确其经营范围，经营期限为五年；对不符合条件的，作出不予行政许可的决定，并书面说明理由。

第二十二条 网约车经营者需要申请延续网约车经营许可证有效期的，应当自有效期届满六十日前向原许可机关提出申请。原许可机关应当自受理之日起十五个工作日内作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

网约车经营者在规定期限内未申请延续的，原许可机关应当在经营期限届满后注销其网约车经营许可证。

第二十三条 网约车在投入营运前应当办理网约车运输证。

办理网约车运输证，应当符合下列条件：

（一）符合本市相关部门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；

（二）具有本市机动车号牌的七座及七座以下乘用车（微型、小型面包车除外），且使用性质登记为“预约出租客运”；

（三）车辆行驶证载明的初次注册日期至申请之日未满六个月；

（四）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置和应急报警装置等设施设备，车辆卫星定位装置应当具有录音、图像和视频采集等功能；

（五）车辆卫星定位装置相关数据应当按要求直接接入政府监管平台，实现数据实时共享；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

网约车运输证由区（市）县交通运输主管部门核发，有效期不超过五年。

第二十四条 有下列情形之一的，区（市）县交通运输主管部门应当及时注销网约车运输证：

（一）车辆运输许可被依法撤销、撤回，网约车运输证被吊销或者有效期届满的；

（二）车辆已达到机动车报废标准或者车辆所有权发生转移的；

（三）车辆退出网约车经营的；

（四）法律、法规、规章规定的其他情形。

存在前款第二项或者第三项规定情形的，网约车经营者应当主动向区（市）县交通运输主管部门申请注销并交回相关许可证。

第二十五条 市和区（市）县交通运输主管部门应当建立网约车经营风险预警机制，对市场运行情况进行动态监测。

为保障行业健康可持续发展，维护公共利益，市人民政府可以根据市场供需变化情况，经过公众参与、论证或者听证、社会稳定风险评估、集体讨论决策等程序，决定暂停受理网约车经营许可或者网约车运输证申请。

第三节 驾驶员从业许可

第二十六条 从事客运出租汽车经营服务的驾驶员，应当按照本条例规定取得客运出租汽车驾驶员从业资格证（以下简称驾驶员从业资格证），并办理从业资格注册或者报备手续。

第二十七条 申请驾驶员从业资格证的人员，应当符合下列条件：

（一）年龄六十五周岁以下；

（二）取得中华人民共和国C2以上机动车驾驶证并具有三年以上驾驶经历，最近连续三个记分周期内没有记满十二分记录；

（三）身体健康，无暴力犯罪、交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无酒后驾驶记录；

（四）无客运出租汽车行业终生禁入记录，最近五年内没有被吊销道路运输驾驶员从业资格证的记录，最近五年内没有从事非法营运被查处的记录；

（五）法律、法规、规章规定的其他条件。

第二十八条 申请人向市交通运输主管部门申请办理驾驶员从业资格证，应当按照本条例第二十七条的规定提交相关材料。

市交通运输主管部门受理申请后会同公安机关依法审查。经审查符合规定条件的，市交通运输主管部门应当安排申请人参加从业资格考试。

从业资格考试合格的，市交通运输主管部门应当自公布考试成绩之日起五个工作日内向申请人核发驾驶员从业资格证。

第二十九条 驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输主管部门注销其驾驶员从业资格证：

（一）持证人死亡或者申请注销的；

（二）从业资格许可被依法撤销、撤回，从业资格证被吊销的；

（三）法律、法规、规章规定的其他情形。

驾驶员从业资格证被注销的，市交通运输主管部门应当收回，不能收回的，公告作废。

第三章 经营服务

第一节 运营管理

第三十条 价格主管部门应当建立合理的巡游车运价形成机制，并科学制定动态调整机制。巡游车运价实行政府定价、政府指导价或者二者相结合的定价方式，具体定价方式由市人民政府研究确定并公布。

网约车运价实行市场调节价，因维护市场公平竞争秩序和公共利益需要，可以按照有关规定实行政府指导价。

网约车经营者应当明码标价，合理确定计价规则，主动公开定价机制和动态加价机制。网约车经营者制定或者调整计价规则和收费标准，应当至少提前七日在网约车平台显著位置向社会公布。

第三十一条 经营者应当依法履行管理主体责任，规范经营行为，落实行业管理要求，遵守下列规定：

（一）遵守安全生产相关法律、法规和客运出租汽车行业有关标准和规范，落实经营管理、安全生产考核和服务质量信誉考核制度；

（二）执行规定的计价规则和收费标准，提供符合税务机关规定的发票；

（三）落实投诉举报制度，公布服务监督电话，二十四小时受理乘客咨询、投诉、失物查找等事宜，且在受理后三个工作日内处理完毕并反馈；

（四）按照核准的经营类型和经营区域从事客运出租汽车经营，超出经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内；

（五）承担承运人责任并投保相关保险，发生运输安全事故及时向企业或者服务机构所在地交通运输主管部门报告；

（六）不得组织、参与非法聚集、停运罢运事件；

（七）合理确定收入分配规则，不得向驾驶员转嫁经营责任和风险；

（八）法律、法规、规章规定的其他要求。

鼓励经营者在发生运输安全事故时先行垫付乘客损失。

鼓励经营者配合政府开展有关抢险救灾、战略物资运送、应急疏散等运输任务。

第三十二条 网约车经营者不得通过非网络预约方式从事巡游车经营活动。

网约车经营者应当对提供服务的车辆和驾驶员进行资质审核，保证提供服务的车辆、驾驶员线上与线下一致。

网约车经营者应当按照规定公开对驾驶员、乘客的派单机制，不得滥用大数据分析等技术手段侵犯驾驶员和乘客的合法权益。

第三十三条 经营者因合并、分立或者变更经营主体名称的，应当自变更之日起五个工作日内向交通运输主管部门办理经营许可证和车辆经营权使用协议变更手续。

经营者变更法定代表人或者主要办公场所的，应当自变更之日起十个工作日内，将变更信息报交通运输主管部门和公安机关备案。

第三十四条 经营者需要暂停经营或者退出经营的，应当提前三十日向原许可机关提出书面申请，并依法办理相关手续。

经营者退出经营的，应当按照相关法律、法规、规章规定，将经营许可证交回原许可机关，办理所属车辆运输证的注销手续，注销已报备的驾驶员信息。

第三十五条 经营者应当加强驾驶员和营运车辆管理，遵守下列规定：

（一）依法与驾驶员签订劳动合同、经营合同或者协议，明确双方权利义务，开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全生产等方面的培训及考核；

（二）按规定对营运车辆进行维护、年度审验，保证营运车辆技术状况良好；

（三）营运车辆车身外观、标志设施符合规定，从事巡游车经营的，保持计程计价设备完好、准确，按规定向计量部门申请检定，从事网约车经营的，保持服务平台计程计时设施设备的完好、准确；

（四）实时准确传输车辆营运数据至交通运输主管部门监管系统；

（五）提供服务的营运车辆持有效车辆运输证、提供服务的驾驶员持有效从业资格证，并按规定办理注册或者报备手续；

（六）在服务平台显著位置显示营运车辆与驾驶员的许可证件信息；

（七）营运证件、专用标志、专用设施遗失或者损毁的，经营者或者驾驶员应当在二十四小时内向交通运输主管部门报告并申请补办，专用设施补办期间，相关车辆不得从事营运活动；

（八）法律、法规、规章规定的其他要求。

第三十六条 巡游车可以运用电话、互联网等电召方式，开展预约服务。

巡游车开展预约服务的，应当遵守巡游车经营范围、价格管理等有关规定。

第二节 运营服务

第三十七条 驾驶员在营运过程中，应当遵守下列规定：

（一）按要求携带车辆运输证和驾驶员从业资格证，巡游车驾驶员按规定使用空车待租、电召和暂停服务等标志、出示服务质量监督卡；

（二）不得伪造、变造、转借营运证件或者使用他人的营运证件营运，不得将车辆交给非本车驾驶员或者驾驶他人车辆营运；

（三）规范着装、热情待客、文明用语，车容车貌、车内公共卫生环境符合规定；

（四）遵守道路交通安全法律法规，安全行车、按规定上下客、不得离座揽客；

（五）在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽、旅游景区等指定的区域，巡游车驾驶员与网约车驾驶员应当分别按要求候客并服从调度和管理；

（六）发生运输安全事故及时向经营者报告；

（七）不得损坏、擅自改动或者不按规定使用车载设施设备；

（八）法律、法规、规章规定的其他要求。

第三十八条 驾驶员在服务过程中，应当遵守下列规定：

（一）帮助乘客取放行李，协助老、幼、病、残、孕乘客上下车，根据乘客意愿升降车窗玻璃及使用空调、音响等服务设备；

（二）不得拒绝载客、途中甩客、故意绕道、强行拼载；

（三）不得在车内吸烟或者食用、装载有异味的物品，不得有兜售商品、服务等影响乘客体验的行为；

（四）不得在驾驶中有手持电话通话或者持续操作手持设备等影响驾驶安全的行为；

（五）不得威胁、辱骂或者殴打乘客，不得对投诉人、举报人或者作出不满意评价的乘客实施报复行为；

（六）营运中主动提醒乘客保管好自己的财物，发现乘客遗忘的财物应当主动送还失主，难以确定失主的，应当在二十四小时内交给经营者或者失物招领机构；

（七）巡游车驾驶员按计价器显示金额收费并主动出具发票，网约车驾驶员按服务平台显示金额收费，发票由网约车经营者提供；

（八）网约车驾驶员不得违反规定巡游揽客、站点候客。

第三十九条 乘客应当文明乘车，遵守下列规定：

（一）不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全及影响车内卫生的物品乘车，携带家禽、宠物等乘车的，应当征得驾驶员同意；

（二）醉酒者、无民事行为能力人乘车的应当有陪同人员；

（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全规定的要求；

（四）不得在车内吸烟，不得破坏车内设施设备，不得向车外抛洒物品，损坏或者污损车辆及其设施设备的，应当赔偿相应的修缮或者清洁等费用；

（五）前往偏远、冷僻地区或者夜间出城的，配合驾驶员到就近的公安机关办理验证登记手续或者以其他方式进行网络备案；

（六）不得有辱骂、殴打驾驶员或者抢夺方向盘等妨碍驾驶安全或者公共安全的行为；

（七）按照规定的标准支付车费，承担经过依法收费的道路、桥梁、隧道等设施或者场所应当支付的费用；

（八）在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽、旅游景区等地乘车时，应当有序排队，服从现场管理；

（九）通过预约方式召车的，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。

乘客违反前款规定的，驾驶员有权拒绝或者终止服务。乘客应当据实支付终止服务前已产生的车费。

第四十条 客运出租汽车营运过程中有下列情形之一的，乘客有权拒付车费：

（一）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；

（二）驾驶员在载客途中无正当理由终止服务，或者未经乘客同意拼载其他乘客的；

（三）巡游车驾驶员不按照规定使用计程计价设备，或者计程计价设备发生故障后继续营运的；

（四）法律、法规、规章规定的其他情形。

第四十一条 经营者、驾驶员及乘客等有关人员在客运出租汽车经营服务中，应当遵守卫生健康部门关于公共卫生管理的有关规定，保持车辆卫生清洁，防范疾病传播。

第三节 运营保障

第四十二条 市和区（市）县人民政府应当将客运出租汽车综合服务区、候客泊位、停靠站、充（换）电站、加气（氢）站等配套设施纳入城市基础设施建设规划。

第四十三条 交通运输主管部门应当会同公安机关、规划和自然资源部门、城市管理部门根据规划和道路交通需要，在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽、旅游景区等客流集散地设置客运出租汽车专用通道或者候客泊位，并设置明显标志。

第四十四条 交通运输主管部门应当会同公安机关为客运出租汽车营运创造便利条件。在不影响道路通行的前提下，可以在城市道路上划定客运出租汽车临时停靠区域。

第四章 治安管理

第四十五条 公安机关应当坚持管理与服务相结合的原则，依据治安管理的需求，制定客运出租汽车治安防范目标考核标准和办法，按相关要求进行驾驶员安全背景核查，并组织对经营者进行治安检查，检查结果纳入经营者的信用档案。

第四十六条 经营者应当服从和配合公安机关的客运出租汽车治安管理，并遵守下列规定：

（一）按照公安机关要求，履行相应的治安管理责任；

（二）定期组织驾驶员进行安全防范知识和法制教育培训，建立培训档案，并定期组织培训总结及考核；

（三）制定和完善突发事件应急处置预案，建立健全人员、车辆档案，值班、信息报告等治安保卫制度，设置治安保卫机构，配备专、兼职保卫人员，并将配备情况报公安机关备案；

（四）执行公安机关关于客运出租汽车治安防范的各项措施，为公安机关依法防范、调查违法犯罪活动、处置突发事件提供必要的技术支持与协助；

（五）巡游车经营者应当自取得巡游车经营许可证、网约车经营者应当自网络正式联通之日起三十日内向公安机关办理治安备案手续；

（六）经营者应当按照相关行业安全标准，落实客运出租汽车安全防范各项要求。

第四十七条 客运出租汽车应当符合下列治安防范要求：

（一）按照国家规定安装经市场监管部门鉴定合格的治安、消防、视频监控等安全防护设施；

（二）车窗不得张贴有色膜、反光膜，不得悬挂窗帘或者放置遮挡物；

（三）车辆号牌应当清晰、完好；

（四）法律、法规、规章规定的其他要求。

第四十八条 驾驶员应当服从和配合公安机关的客运出租汽车治安管理，并遵守下列规定：

（一）协助公安机关进行治安防范检查和调查取证，不得隐瞒车内发生的违法犯罪活动，或者明知是违法犯罪活动而为其提供条件；

（二）不得利用营运车辆非法运载爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质、枪支、弹药和国家规定的管制器具，发现乘客非法携带前述物品的应当拒绝其乘车，并立即报告公安机关依法处置；

（三）不得损坏或者擅自拆除、改装车载设施设备等安全防护设施；

（四）不得利用客运出租汽车参与非法聚集、游行、示威和聚众斗殴等各类违法行为。

第四十九条 经营者、驾驶员及有关从业人员应当遵守国家网络数据和信息安全有关规定，不得窃取、泄露、出售或者非法向他人提供乘客信息。

第五章 监督检查

第五十条 交通运输主管部门应当加强客运出租汽车行业管理，并会同公安机关、市场监管等部门建立健全跨部门行政执法联动响应和协助机制，依法查处扰乱客运出租汽车行业营运秩序的行为。

第五十一条 客运出租汽车经营活动所涉行政处罚由违法行为发生地交通运输主管部门管辖。

对当事人的同一违法行为，两个以上交通运输主管部门都有管辖权的，由先立案的部门管辖。

两个以上交通运输主管部门因管辖权发生争议的，应当协商解决；协商不一致的，由市交通运输主管部门指定管辖。

本市范围内重大疑难、跨区域案件可以由市交通运输主管部门直接管辖或者指定管辖。

第五十二条 交通运输主管部门应当按照法定职责权限和程序实施监督检查。原则上采取随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员的方式实施监督检查。监督检查结果应当及时向社会公开。

交通运输主管部门可以根据合法安装的监控设施、设备收集有关证据。

经营者、驾驶员、乘客和有关人员应当积极配合有关部门依法实施的监督检查、调查处理等工作，并按要求提供相关材料、营运数据等信息。

第五十三条 公安机关依法查处客运出租汽车行业违反治安管理及道路交通安全管理等违法行为。

经信部门依法查处非法中继站、客运出租汽车非法安装和使用无线电通讯设施等违法行为。

市场监管部门依法查处客运出租汽车行业不正当竞争、价格违法、非法改装计程计价设施、破坏计程计价设施准确度、使用未经检测或者检定不合格的计程计价设施等违法行为。

网络安全监管机关依法查处客运出租汽车行业违反网络、数据和信息安全等违法行为。

卫生健康部门依法查处客运出租汽车经营中违反公共卫生管理有关规定的行为。

其他部门按照法定职责加强客运出租汽车行业监管，依法查处有关违法行为。

第五十四条 公安、市场监管等部门发现经营者、驾驶员和车辆有不再符合本条例规定的许可条件或者存在可能影响正常营运情形的，应当及时将相关信息通报交通运输主管部门依法处理。

交通运输主管部门应当将持证驾驶员信息提供同级公安机关，由公安机关对持证驾驶员安全背景变化情况进行核查。

第五十五条 市交通运输主管部门应当建立健全以经营管理、运营服务和安全生产为主要内容的服务质量信誉考核制度和诚信评价体系。

服务质量信誉考核结果以及信用信息是客运出租汽车相关许可、车辆经营权收回及继续授予的重要依据。

经营者应当将服务质量信誉考核结果和信用信息作为使用、奖惩驾驶员的主要依据。

第五十六条 交通运输、公安、市场监管等有关部门及经营者应当建立投诉举报制度，公开监督电话、信箱或者其他联系方式，自觉接受乘客、驾驶员的投诉、举报和社会监督。

投诉人、举报人应当如实反映情况，按要求提供有关材料和信息，并配合协助调查。

交通运输、公安、市场监管等有关部门及经营者应当自受理投诉之日起按照职责在十个工作日内处理并答复投诉人、举报人。投诉人、举报人对经营者答复有异议的，可以向交通运输、公安、市场监管等有关部门申诉。

第六章 法律责任

第五十七条 违反本条例规定，有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令停止违法行为，并按下列规定予以处罚：

（一）未取得本市巡游车或者网约车经营许可，擅自从事客运出租汽车经营的，没收违法所得，并处一万元以上三万元以下罚款；

（二）喷涂、安装与巡游车相同或者相似的专用标志或者专用设施的，责令拆除，拒不拆除的，没收有关标志和设施；使用前述车辆从事营运的，没收车辆和有关标志、设施，按照本款第一项规定处罚。

以私人小客车合乘的名义变相从事客运出租汽车营运的，按照前款第一项规定处罚。

第五十八条 未取得驾驶员从业资格证或者使用失效、伪造、变造的驾驶员从业资格证，驾驶客运出租汽车从事经营活动的，由交通运输主管部门责令改正，处五百元以上二千元以下罚款。

经营者使用无从业资格证的驾驶员从事客运出租汽车营运的，由交通运输主管部门责令改正，处二千元以上五千元以下罚款；情节严重的，吊销其经营许可证。

第五十九条 经营者有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令改正，处一千元以上三千元以下罚款：

（一）客运出租汽车车身外观、标志或者设施不符合规定的；

（二）擅自在车身内外设置、张贴广告的；

（三）不按规定补办营运证件的；

（四）车辆未按规定进行维护、未参加年度审验或者年度审验不合格，存在安全隐患仍继续从事营运的；

（五）提供服务的驾驶员、车辆未按规定办理注册或者报备手续的；

（六）不按规定在服务平台显著位置显示车辆或者驾驶员许可信息的；

（七）发生运输安全事故迟报、瞒报、谎报的。

第六十条 经营者有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令改正，处五千元以上二万元以下罚款；拒不改正或者整改后仍存在下列情形之一的，责令停业整顿或者吊销相关经营许可证：

（一）不按核准的经营类型或者经营区域从事客运出租汽车经营的；

（二）不按规定建立并落实投诉举报、服务质量信誉考核和安全生产考核制度的，不按要求在规定时间内配合处理投诉工作的；

（三）未将相关数据实时准确传输至交通运输主管部门监管系统的；

（四）不按规定组织实施驾驶员继续教育的；

（五）提供服务的车辆无有效运输证的；

（六）转让、出租经营许可证的；

（七）网约车经营者线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员不一致的；

（八）网约车经营者向接入平台的巡游车及驾驶员提供网约服务时未遵守巡游车经营区域、价格管理等规定的。

第六十一条 经营者有下列情形之一的，由交通运输主管部门吊销其经营许可证：

（一）取得经营许可后无正当理由超过六个月不投入营运或者营运后连续六个月以上停运的；

（二）不按规定投保承运人责任险，责令限期投保后，仍不投保的；

（三）存在重大运输安全隐患，拒绝整改或者经整改仍不合格的；

（四）服务质量信誉考核连续两年不合格的；

（五）组织、参与非法聚集、停运罢运、堵塞交通的；

（六）擅自暂停经营或者退出经营的；

（七）停业整顿期间继续营运的；

（八）车辆经营权被全部收回的。

第六十二条 驾驶员有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令改正，处五十元以上二百元以下罚款：

（一）在车内吸烟或者食用、装载有异味的物品或者兜售商品、服务等影响乘客乘车体验的；

（二）营运期间用语不文明，威胁、辱骂乘客，车容车貌不符合规定的；

（三）巡游车驾驶员不按规定使用空车待租、电召、暂停服务等标志或者出示服务质量监督卡的。

第六十三条 驾驶员有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令改正，处五百元以上二千元以下罚款：

（一）无正当理由不载客或者接受网络预约后未履行约定的；

（二）无正当理由中断服务、选择不合理路线行驶、强行拼载、离座揽客或者利用他人招揽乘客的；

（三）对投诉人、举报人或者作出不满意评价的人实施报复行为的；

（四）将车辆交给非本车驾驶员或者驾驶他人车辆营运的；

（五）未在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽、旅游景区等地的指定区域候客或者不服从调度和管理的；

（六）巡游车驾驶员不按规定使用计程计价设备计费、收费或者违规议价的；

（七）网约车驾驶员违反规定巡游揽客、站点候客的。

驾驶员损坏、擅自改动或者不按规定使用卫星导航定位系统、应急报警装置等车载设施设备的，处二千元以上五千元以下罚款；情节严重的，吊销驾驶员从业资格证。

第六十四条 驾驶员有下列情形之一的，由交通运输主管部门吊销其驾驶员从业资格证：

（一）在一个考核年度内服务质量信誉考核累积综合得分两次不合格的，或者服务质量信誉考核连续两年不合格的；

（二）发生交通安全事故后迟报、瞒报或者谎报的；

（三）在营运中发生较大以上且负同等以上责任的交通事故的；

（四）更改计程计价设施设备的；

（五）吸毒、酒后驾驶客运出租汽车或者利用营运车辆进行违法活动的；

（六）殴打乘客、监督检查人员的；

（七）组织、参与非法聚集、停运罢运、堵塞交通的；

（八）法律、法规、规章规定的其他情形。

第六十五条 同一车辆在一个考核年度内服务质量信誉考核不合格的，由交通运输主管部门责令限期改正；连续两年不合格的，吊销其车辆运输证。

第六十六条 经营者违反本条例第四十六条第一项或者第四项规定的，由公安机关责令限期改正。

经营者违反本条例第四十六条第四项规定，逾期不改正，并造成人身伤害、公私财产损失，或者严重威胁人身安全、公私财产安全或者公共安全的，处一万元以上五万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一千元以上五千元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第六十七条 驾驶员违反本条例第四十八条第一项、第二项或者第四项规定的，由公安机关依法处理。

第六十八条 个人或者单位拒绝、阻碍交通运输主管部门依法实施监督检查、调查处理的，由公安机关依据《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚。

经营者或者驾驶员存在前款情形，情节严重的，吊销经营许可证或者驾驶员从业资格证。

第六十九条 经营许可证、车辆运输证或者驾驶员从业资格证被吊销的，被许可人自吊销之日起五年内不得重新申领。

驾驶员因违反本条例第六十四条第三项至第七项情形之一，被吊销驾驶员从业资格证的，终生不得在本市从事客运出租汽车经营服务。

第七十条 交通运输主管部门可以对违反本条例规定不能当场处理，或者当事人不配合现场执法弃车逃逸的车辆或者设备予以扣押，并应当依法作出行政处罚决定。

当事人在法定期限内不申请行政复议或者提起行政诉讼的，经催告仍不履行行政处罚决定、加处罚款决定的，作出行政处罚的交通运输主管部门可以将扣押的车辆或者设备依法拍卖抵缴罚款。

被扣押的车辆属于拼装车或者达到报废标准车辆的，且车辆所有人拒绝自行报废的，交通运输主管部门应当移送公安机关依法处理。

第七十一条 行政机关及其工作人员应当严格规范、公正文明执法，有下列行为之一的，由有权机关依法追究责任：

（一）违反法定权限和程序实施行政许可、监督检查、行政处罚、行政强制的；

（二）发现违法行为不及时依法查处的；

（三）索取、收受他人财物，或者谋取其他非法利益的；

（四）对于不属于本部门管辖的案件应当移送有权管辖的部门而不移送的；

（五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的情形。

第七十二条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第七章 附 则

第七十三条 已取得巡游车车辆经营权的个体经营者，应当按照交通运输主管部门的要求接受经营企业的业务管理，并履行本条例规定的经营者义务。

第七十四条 对于本条例涉及的有关许可事项实行告知承诺制的，由交通运输主管部门按照有关规定办理。

本条例有关的许可事项，可以统一由行使行政许可的部门实施。

第七十五条 本条例中下列用语的含义：

（一）车辆经营权，是指交通运输主管部门依据本条例授予巡游车经营者的从事巡游车经营的权利。

（二）私人小客车合乘，是指不以营利为目的，由合乘出行提供者事先发布出行信息，与出行线路相同的合乘者分摊部分出行成本（燃料费和通行费）或者免费互助的共享出行方式。

（三）巡游车专用标志，包括客运编号、巡游车企业名称、熊猫图案、太阳神鸟图案等特色标志图案、服务监督电话、服务质量监督卡、标价签、乘客须知等。

（四）巡游车专用设施，包括专用标志灯、计程计价设备（含IC卡）、空车待租标志、监控管理和通讯设备、刷卡终端设备等。

第七十六条 本条例自2022年12月1日起施行。