广州市出租汽车客运管理条例

（2009年6月11日广州市第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过　2009年9月24日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准）

目 录

第一章 总则

第二章 经营许可

第三章 运营管理

第四章 监督检查

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

第一条　为规范出租汽车客运管理，提高出租汽车客运服务质量，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本条例所称的出租汽车，是指依法取得运营资格，设置客运服务标志，按照乘客意愿提供客运服务，并且按照政府规定的收费项目和标准收费的核定载客量（含驾驶员）为五人的小型客车。

第三条　本条例适用于本市行政区域内的出租汽车客运经营、管理以及其他相关活动。

第四条　出租汽车客运经营应当诚实信用、公平竞争、安全便捷、服务规范。

出租汽车客运管理应当遵循公平、公正、公开和便民原则。

第五条　市交通行政主管部门负责本市出租汽车客运行业的管理工作，组织实施本条例。

区、县级市交通行政主管部门依照本条例规定的权限负责本行政区域内出租汽车客运行业的管理工作。

交通行政主管部门可以委托符合法定条件的机构对违反本条例的行为实施行政处罚。

公安、物价、劳动、质量技术监督、市政、安全生产监督管理、环境保护、经济贸易、工商、税务、城乡规划等有关行政管理部门应当依照有关法律、法规的规定，在各自的职责范围内协同实施本条例。

第六条　市交通行政主管部门应当根据城乡规划和经济社会发展需要，编制出租汽车客运行业发展规划，报市人民政府批准后实施。

第七条　市人民政府应当建立出租汽车运力总量调控机制，合理投放出租汽车运力指标。出租汽车运力指标的投放计划，由市交通行政主管部门根据出租汽车客运行业发展规划、市场供求状况和城乡交通状况拟定，报市人民政府批准。

市交通行政主管部门拟定出租汽车运力指标的投放计划时，应当进行听证，听取公众意见。

第八条　出租汽车运力指标由市交通行政主管部门通过招标等公平竞争的方式投放。投标者应当具有本市出租汽车经营资格证；未取得本市出租汽车经营资格证的，应当有符合市人民政府规定数量要求的可用于出租汽车客运的车辆或者相应的车辆购置金。

第九条　交通行政主管部门、出租汽车客运行业协会和出租汽车经营者应当依法采取措施推广、使用环保节能车辆和先进技术、设备。

第二章 经营许可

第十条　从事出租汽车经营的，应当依法取得市交通行政主管部门核发的出租汽车经营资格证、车辆运营证；出租汽车驾驶员应当依法取得市交通行政主管部门核发的驾驶员客运资格证。

第十一条　取得出租汽车车辆运营证，应当具有相应的出租汽车运力指标，车辆应当具备下列条件：

（一）具有本市公安部门核发的有效机动车号牌和行驶证，并在机动车交通事故责任强制保险和机动车安全技术检验的有效期内；

（二）取得行驶证未满一年；

（三）符合国家关于使用清洁能源的要求，排气污染物符合本市依法执行的排放标准；

（四）配置具备公共交通电子收费、全球卫星定位、调度管理、电召、语音翻译、车辆防盗、车辆防伪等功能的技术设备；

（五）设置经法定计量检定机构检定合格的税控计价器；

（六）设置顶灯和防劫装置等设施；

（七）配置消防器材；

（八）设置或者张贴价目表、告示帖、企业名称、监督电话和其他服务标志；

（九）外观颜色和服务标志的样式符合市交通行政主管部门的规定。

第十二条出租汽车自取得车辆运营证之日起满五年的，应当退出运营，由市交通行政主管部门注销车辆运营证。

第十三条　取得出租汽车驾驶员客运资格证应当具备下列条件：

（一）男性年龄在六十周岁以下，女性年龄在五十五周岁以下，初中毕业以上文化程度，身体健康的公民；

（二）具有本市公安部门核发的机动车准驾车型的驾驶证和一年以上驾龄，无重大交通事故责任记录；

（三）经市交通行政主管部门考试合格；

（四）法律、法规规定的其他条件。

被吊销出租汽车驾驶员客运资格证的，从吊销之日起五年内，不予核发驾驶员客运资格证。

第十四条具备下列条件的企业申请出租汽车经营资格证的，市交通行政主管部门应当予以核发：

（一）有符合市人民政府规定数量要求并已取得出租汽车车辆运营证的车辆；

（二）有相应数量的已取得出租汽车驾驶员客运资格证的驾驶员；

（三）有完备的管理机构和运营管理、安全生产等方面的管理制度；

（四）有相应的经营场所、车辆停放地和管理人员；

（五）法律、法规规定的其他条件。

第十五条　申请出租汽车经营资格证、车辆运营证、驾驶员客运资格证的，应当按照本条例第十一条、第十三条、第十四条的规定，持相应的材料向市交通行政主管部门申请。

市交通行政主管部门应当自收到申请材料之日起二十日内审查完毕，符合条件的，向申请人核发相应的证件；不符合条件的，不予许可，并书面向申请人说明理由。

第三章 运营管理

第十六条　市交通行政主管部门应当根据城乡规划和经济社会发展需要，划分出租汽车客运经营区域，报市人民政府批准后实施。本市出租汽车应当在市人民政府指定的区域内经营，不得提供起点、终点均不在指定区域内的客运服务。

非本市出租汽车不得提供起点、终点均在本市行政区域内的客运服务，需在本市运载回程旅客的，应当在交通行政主管部门和公安部门指定的地点载客。交通行政主管部门应当向社会公布指定的地点。

第十七条　市交通行政主管部门应当会同公安、市政、规划等部门在商业中心区、医院、学校、幼儿园、地铁站等公共场所和大型居住小区的周边道路，主干道和其他有必要的道路上,根据方便乘客的原则和道路条件设置出租汽车上下乘客的临时停靠点；在机场、火车站、公路客运站、客运码头、旅游景点以及其他大型公共场所等客流集散地设置出租汽车运营站点。

第十八条　公安部门应当在保障道路交通安全、畅通的条件下，按照方便群众的原则在非主干道上合理设置标志、标线，允许出租汽车临时上下客。

第十九条　市交通行政主管部门应当会同公安、市政等部门，在不影响交通的情况下根据实际需要在非主干道的适当路段及其周边划定一定区域供出租汽车驾驶员临时停车休息、用餐；具备条件的，可以建立固定的出租汽车驾驶员服务区。

第二十条　出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）接受交通行政主管部门的监督检查；

（二）依法与出租汽车驾驶员签订并履行劳动合同，办理相关招用备案手续，参加社会保险，缴纳社会保险费；

（三）将出租汽车交由取得客运资格证的驾驶员运营；

（四）对驾驶员定期组织在岗教育和培训；

（五）按规定设置出租汽车的设施、设备和服务标志；

（六）在出租汽车上设置广告不得影响安全驾驶，不得覆盖服务设施、设备和服务标志；

（七）对出租汽车进行日常维护和检测，保持车况良好，并使车辆符合本市依法执行的机动车污染物排放标准；

（八）将出租汽车的税控计价器定期送检；

（九）履行出租汽车的交通安全和治安防范工作职责；

（十）法律、法规规定的其他义务。

第二十一条　以驾驶员内部承包方式经营的出租汽车经营者，除遵守本条例第二十条规定外，还应当遵守下列规定：

（一）与驾驶员签订书面承包合同，按照公平原则确定双方的权利和义务；

（二）按照政府确定的项目和标准向驾驶员收取出租汽车承包费等费用。

出租汽车经营者与驾驶员可以参照市交通行政主管部门制定的承包合同示范文本订立合同。

第二十二条　出租汽车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）遵守道路交通安全规定，文明驾驶，礼貌服务，接受交通行政主管部门的监督检查；

（二）保持车辆容貌和车内整洁卫生，定期对车辆进行消毒；

（三）运营时随车携带驾驶员客运资格证、车辆运营证等证件；

（四）按照合理路线或者乘客要求的路线行驶，未经乘客同意不得绕道行驶；

（五）按规定使用经法定计量检定机构检定合格的税控计价器，并随车携带检定合格证；

（六）进入运营站点的，按规定上下客和停车候客；

（七）按照政府确定的项目和标准向乘客收费；

（八）保持车辆空调设备完好，按照实际需要或者乘客意愿使用车辆空调设备；

（九）发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还；无法归还的，及时自行送交或者通过出租汽车经营者送交公安等有关部门。

第二十三条出租汽车驾驶员不得有下列行为：

（一）擅自改动出租汽车的设施、设备和服务标志；

（二）擅自启封、拆除税控计价器签封，破坏税控计价器的准确度或者改变税控计价器中与计量有关的部位结构；

（三）除本条例第二十六条规定的情形外，中途终止载客或者在运营时间内无正当理由拒绝载客；

（四）未经乘客同意加载他人；

（五）伪造、变造、买卖、挪用、转借车辆运营证、驾驶员客运资格证，使用伪造、变造的车辆运营证、驾驶员客运资格证，使用非本企业的车辆运营证或者他人的驾驶员客运资格证；

（六）将出租汽车交给未取得驾驶员客运资格证或者非本企业的人员运营；

（七）在出租汽车内吸烟。

第二十四条　有下列情形之一的，乘客可以拒绝支付车费：

（一）出租汽车无税控计价器、不使用税控计价器或者税控计价器显示金额不清的；

（二）出租汽车在起步价里程内发生故障，无法完成运送服务的；

（三）驾驶员拒绝出具收费发票的；

（四）除本条例第二十六条规定情形外，驾驶员中途终止载客的；

（五）驾驶员未经乘客允许加载他人的。

第二十五条　乘客应当遵守下列乘车规定：

（一）不得向驾驶员提出不符合道路交通安全规定的要求；

（二）不得携带管制器具和爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品；

（三）按照政府规定的收费项目和标准支付车费；

（四）携带物品不得超过车内及尾箱的容积和负荷；

（五）不得在出租汽车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施、设备。

第二十六条　乘客违反第二十五条第一项和第二项规定的，出租汽车驾驶员可以拒绝载客或者中途终止载客。

乘客违反第二十五条第五项规定的，出租汽车驾驶员可以予以劝阻；劝阻无效的，出租汽车驾驶员可以中途终止载客。

醉酒者、精神病患者乘车影响安全驾驶的，出租汽车驾驶员可以拒绝载客或者中途终止载客。

第二十七条　遇有抢险救灾和举办国际国内重大体育竞赛、中国进出口商品交易会等重大活动，市交通行政主管部门可以根据市人民政府的决定调度出租汽车承担疏运任务。

出租汽车驾驶员承担抢险救灾调度任务的，市人民政府应当依法给予补偿；承担重大活动调度任务造成经济损失的，重大活动举办方应当给予合理补偿。补偿的具体办法由市人民政府制定。

第四章 监督检查

第二十八条　交通行政主管部门应当依照职责分工对出租汽车经营者的经营行为、服务质量、安全生产等情况进行监督检查，并定期将监督检查情况向社会公布。

第二十九条　本市对出租汽车经营者实行评议制度，由市出租汽车客运行业协会定期对出租汽车经营者遵守法律、法规、规章的情况和客运服务质量进行评议，并向社会公布评议结果。评议结果作为出租汽车经营者是否继续取得出租汽车运力指标的依据之一。

市交通行政主管部门应当对市出租汽车客运行业协会的评议工作进行指导和监督。

第三十条　市交通行政主管部门对驾驶员违反本条例的行为实行累积记分制度。具体办法由市交通行政主管部门拟定，报市人民政府批准后实施。

市交通行政主管部门对累积记分达到规定分值的出租汽车驾驶员，扣留驾驶员客运资格证，对其进行教育培训；培训合格的，发还驾驶员客运资格证。

第三十一条交通行政主管部门在监督检查过程中，对未取得车辆运营证从事出租汽车经营，以及非本市出租汽车违反本条例第十六条第二款规定的，可以扣押车辆，并依法作出处理决定。对其中拼装的机动车和已达到报废标准的机动车，交由公安部门强制报废。

交通行政主管部门实施扣押的期限不得超过三十日；情况复杂的，经部门负责人批准，可以延长三十日。交通行政主管部门在法定期限内未作出处理决定的，扣押措施自动解除。违法行为不成立或者不再需要采取扣押措施的，交通行政主管部门应当立即解除扣押措施。

扣押措施已被解除或者自动解除的，交通行政主管部门应当在解除之日起三日内通知当事人领回车辆。通知领回的期限届满，当事人未领回的，交通行政主管部门应当及时发布招领公告，当事人应当在发布招领公告之日起六十日内领回。因逾期未领回所造成的损失，由当事人自行承担。

第三十二条　交通行政主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员投诉和监督。

第三十三条乘客对出租汽车驾驶员违反本条例的行为，可以向交通行政主管部门投诉，并提供以下情况：

（一）投诉人的姓名、联系方式；

（二）被投诉出租汽车的号牌或者驾驶员客运资格证号码等；

（三）投诉的事实和要求。

第三十四条　交通行政主管部门受理乘客、驾驶员投诉后应当客观、公正地进行调查处理，在受理乘客、驾驶员投诉之日起二十日内作出处理决定，并告知投诉人。因特殊情况需要延长的，经本单位负责人批准，可以延长十日。对不属于本单位职责范围的，应当告知投诉人向相关行政管理部门投诉或者在七日内移送相关行政管理部门处理。

出租汽车经营者接到交通行政主管部门要求协助调查乘客、驾驶员投诉事项的，应当在七日内书面报告办理情况。

第五章 法律责任

第三十五条　违反本条例第十条规定，未取得出租汽车经营资格证、车辆运营证从事出租汽车经营的，由市交通行政主管部门责令停止经营，没收违法所得，处以三万元以上十万元以下的罚款；未取得驾驶员客运资格证驾驶出租汽车提供客运服务的，由市交通行政主管部门责令停止经营，没收违法所得，处以一千元以上三千元以下的罚款。

第三十六条　市交通行政主管部门发现依法取得出租汽车经营资格证、车辆运营证、驾驶员客运资格证的企业、驾驶员不再具备本条例第十一条第一项和第三项至第九项、第十三条、第十四条规定条件的，应当责令限期改正；逾期未改正的，吊销相应的许可证件。

第三十七条　违反本条例第十六条第一款规定，本市出租汽车提供起点、终点均不在指定区域内的客运服务的，由交通行政主管部门对出租汽车经营者处以五千元以上一万元以下的罚款。

违反本条例第十六条第二款规定，非本市出租汽车提供起点、终点均在本市行政区域内的客运服务的，由交通行政主管部门对出租汽车经营者或者出租汽车驾驶员处以一万元以上三万元以下的罚款；非本市出租汽车不在指定地点运载回程客或者载客不回车籍地的，由交通行政主管部门对出租汽车经营者或者出租汽车驾驶员处以五千元以上一万元以下的罚款。

第三十八条　违反本条例第二十条规定，出租汽车经营者有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）无正当理由拒绝接受监督检查的，责令改正；拒不改正，情节严重或者造成严重后果的，处以一千元以上三千元以下的罚款；

（二）将出租汽车交给未取得客运资格证的驾驶员运营的，责令改正，处以五千元以上一万元以下的罚款；

（三）不按规定设置出租汽车的设施、设备和服务标志或者在出租汽车上设置广告覆盖服务设施、设备和服务标志的，责令限期改正；逾期未改正的，处以二千元以上五千元以下的罚款；

（四）未履行出租汽车交通安全职责，发生生产安全事故的，依照《中华人民共和国安全生产法》等法律、法规的规定予以处理。

第三十九条违反本条例第二十二条、第二十三条规定，出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）无正当理由拒绝接受监督检查的，责令改正，予以警告；

（二）车辆容貌不符合要求，或者未定期对车辆进行消毒、车内卫生不符合要求的，责令改正；拒不改正的，处以一百元以上三百元以下的罚款；

（三）运营时未随车携带驾驶员客运资格证、车辆运营证的，处以一百元以上三百元以下的罚款；

（四）进入运营站点不按规定上下客和停车候客的，责令改正；拒不改正的，处以一百元罚款；

（五）不按照合理路线或者乘客要求的路线行驶、中途终止载客、未经乘客同意加载他人的，责令退还车费，处以五百元以上一千元以下的罚款，并可以暂扣驾驶员客运资格证三日以上七日以下；

（六）不按照实际需要或者乘客意愿使用车辆空调设备的，责令改正，予以警告；

（七）在运营时间内无正当理由拒绝载客的，处以五百元以上一千元以下的罚款；

（八）擅自改动出租汽车的设施、设备和服务标志，责令改正；拒不改正的，处以一百元以上三百元以下的罚款；

（九）挪用、转借车辆运营证或者驾驶员客运资格证，将出租汽车交由非本企业的从业人员运营，使用非本企业的车辆运营证或者他人的驾驶员客运资格证的，处以五百元以上一千元以下的罚款，并可以暂扣驾驶员客运资格证三日以上七日以下；

（十）将出租汽车交由未取得驾驶员客运资格证的人员运营的，处以一千元以上三千元以下的罚款，吊销驾驶员客运资格证；

（十一）在出租汽车内吸烟的，责令改正，处以二十元以上五十元以下的罚款。

第四十条出租汽车经营者违反本条例第二十一条第一款第二项规定，不按照政府确定的项目和标准向驾驶员收取出租汽车承包费等费用，或者出租汽车驾驶员违反本条例第二十二条第七项规定，不按照政府确定的项目和标准向乘客收费的，由物价部门依照《中华人民共和国价格法》等法律、法规的有关规定处罚。

第四十一条　违反本条例第二十二条第五项规定，出租汽车驾驶员未随车携带税控计价器检定合格证的，由质量技术监督行政管理部门责令改正；拒不改正的，处以一百元罚款。

违反本条例第二十三条第二项规定，出租汽车驾驶员擅自启封、拆除税控计价器签封，破坏税控计价器的准确度或者改变税控计价器中与计量有关的部位结构的，由质量技术监督行政管理部门处以一千元以上二千元以下的罚款，并由市交通行政主管部门吊销驾驶员客运资格证。

第四十二条　交通行政主管部门、客运交通管理机构、道路运输管理机构和其他行政机关及其工作人员有下列行为之一的，由任免机关或者监察机关按照管理权限决定对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予通报批评、行政处分；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任：

（一）不依照本条例规定的条件、程序和期限实施行政许可的；

（二）粗暴执法，给公民人身或者财产造成损害、给法人或者其他组织造成损失的；

（三）发现违法行为不及时查处的；

（四）帮助违法行为人逃避查处的；

（五）违法扣押出租汽车的；

（六）使用或者损毁扣押的车辆，给当事人造成损失的；

（七）违法吊销出租汽车经营资格证的；

（八）违法暂扣、吊销车辆运营证、驾驶员客运资格证的；

（九）索取、收受他人财物，或者谋取其他利益的；

（十）将没收、扣押的违法所得或者财物以及罚款截留、私分或者变相私分的；

（十一）参与或者变相参与出租汽车客运经营活动的；

（十二）要求出租汽车经营者、驾驶员购买其指定或者变相指定的车辆、设备、设施，或者要求出租汽车经营者、驾驶员到其指定或者变相指定的生产经营单位接受有偿服务的；

（十三）未在规定期限内处理乘客、驾驶员投诉的；

（十四）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

第六章 附则

第四十三条　本条例第十五条规定的“二十日”以工作日计算，不含法定节假日，其他条文中规定的日期以自然日计算。

第四十四条　本条例自2009年12月1日起施行。