武汉市城市客运出租汽车管理条例

（1997年11月20日武汉市第九届人民代表大会常务委员会第三十六次会议通过　1998年1月10日湖北省第八届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准　根据2003年6月26日武汉市第十一届人民代表大会常务委员会第四次会议通过　2003年7月25日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第四次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改〈武汉市城市客运出租汽车管理条例〉的决定》修正　根据2004年6月25日武汉市第十一届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过、2004年7月30日湖北省第十届人民代表大会常务委员会第十次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改〈武汉市计划生育管理办法〉等14件地方性法规部分条款的决定》第二次修正　根据2010年11月16日武汉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　2010年12月4日湖北省第十一届人民代表大会常务委员会第十九次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改〈武汉市城市道路桥梁管理办法〉等8件地方性法规部分条款的决定》第三次修正）

目　　录

　　第一章　总则

　　第二章　资质管理

　　第三章　营运服务与管理

　　第四章　权益保障与投诉受理

　　第五章　法律责任

　　第六章　附则

第一章　总则

　　第一条　为了加强城市客运出租汽车管理，维护城市客运出租汽车营运秩序，保护乘客、驾驶员和经营者的合法权益，适应本市经济、社会发展和人民生活的需要，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

　　第二条　本市城市客运出租汽车管理适用本条例。

　　第三条　本条例所称城市客运出租汽车（以下简称出租汽车），是指根据乘客意愿向乘客提供客运服务，按照里程和时间收费的小型客车。

　　第四条　市交通行政管理部门是本市出租汽车行业主管部门，负责本条例的组织实施，市出租汽车管理机构对本市出租汽车行业实施具体监督和管理。

　　工商行政管理、税务、公安、财政、物价、规划、质量技术监督等部门，按照各自职责依法行使相关管理职能。

　　第五条　依法成立的市出租汽车行业协会根据协会章程开展活动。

　　市出租汽车行业协会制定行业职业规范，教育和督促协会成员遵守法律、法规和行业职业规范；加强行业自律，提高行业服务质量，接受社会监督，促进和维护公平的市场秩序；按协会章程为协会成员提供相关服务，向有关行政管理部门反映协会成员的意见和建议，维护协会成员的合法权益；协助行业主管部门办理有关事项。

　　市人民政府及有关行政管理部门对出租汽车行业的发展和管理作出重要决策前，应当征求市出租汽车行业协会的意见。

　　第六条　本市出租汽车行业的发展，应当与本市经济、社会发展相适应，与城市建设和其他公共交通行业的发展相协调，按市场需求实行总量控制，鼓励出租汽车经营企业实行规模经营。

　　出租汽车行业发展规划和计划，由市出租汽车行业主管部门编制，报市人民政府批准后实施。

　　第七条　出租汽车营运，应当遵循合法经营、公平竞争、优质服务、安全营运的原则。

　　出租汽车经营权可实行有偿出让、转让。具体办法由市人民政府另行制定。

　　第八条　出租汽车经营企业应当依法经营，建立和完善产权明晰、权责明确的经营机制，提高管理水平和服务质量。

　　出租汽车经营企业应当与驾驶员签订合同，依法明确双方的权利与义务。市出租汽车管理机构应当对经营企业与驾驶员签订和履行合同的行为进行监督。

　　出租汽车驾驶员的社会保险按国家有关规定办理。

　　第九条　出租汽车行业主管部门和有关管理部门及工作人员，应当依法管理，秉公办事，文明服务。

　　市出租汽车行业主管部门应当在出租汽车行业开展优质服务、创建文明行业等活动，对出租汽车经营者和驾驶员在安全营运、文明行车、热情服务等方面成绩显著和拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等方面事迹突出的，予以表彰和奖励。

　　第十条　乘客、驾驶员和经营者，对侵犯其合法权益的行为，有权向出租汽车行业主管部门和其他管理部门举报、投诉。

第二章　资质管理

　　第十一条　申请从事出租汽车营运的企业，必须具备下列条件：

　　（一）有经营场所、符合规定数量及要求的车辆和车辆停放场地；

　　（二）有安全、机务、服务质量、治安保卫等管理人员；

　　（三）有健全的管理制度；

　　（四）有与经营规模相适应的资金。

　　第十二条　申请从事出租汽车营运的个人，必须具有符合规定的身份证明、车辆和车辆停放场地。

　　第十三条　申请从事出租汽车营运的企业和个人，取得出租汽车经营权后，应当依法办理相关手续，领取市出租汽车管理机构核发的道路运输证，方可营运。

　　第十四条　非本市出租汽车不得用于起点和终点均在本市的营运。摩托车和未取得出租汽车道路运输证的其他机动车不得用于客运出租营运。

　　第十五条　出租汽车驾驶员必须具备下列条件：

　　（一）有符合规定的身份证明，取得中华人民共和国机动车驾驶证两年以上；

　　（二）有初中以上文化程度；

　　（三）身体健康，无传染性疾病；

　　（四）参加符合国家规定条件的职业培训机构的培训；

　　（五）经市出租汽车管理机构考试合格，取得驾驶员从业资格证。

　　第十六条　市出租汽车管理机构对出租汽车经营者和驾驶员的资质每年审验一次，审验合格的，方可继续经营；未经审验或审验不合格的，不得经营。

　　第十七条　出租汽车经营者更新车辆，应当到市出租汽车管理机构、公安交通管理部门、质量技术监督部门办理更新手续。

　　出租汽车经营者停业、歇业，应当报市出租汽车管理机构审核，再按规定办理其他手续。

第三章　营运服务与管理

　　第十八条　出租汽车经营者应当遵守下列规定：

　　（一）按规定公布并执行物价部门核定的收费标准，使用税务部门监制的车费发票；

　　（二）不得将出租汽车交给无驾驶员从业资格证的人员营运；

　　（三）不得非法转让出租汽车经营权；

　　（四）不得利用出租汽车进行违法犯罪活动，发现乘客、驾驶员有违法犯罪行为及时举报。

　　第十九条　出租汽车经营者应当制定服务规范和车辆检修、安全行车、治安防范、投诉受理等制度，加强对驾驶员的管理和职业道德教育。

　　第二十条　出租汽车经营者应当为乘客提供方便、及时、安全、文明的服务，对老、弱、病、残、孕及急需抢救的人员优先供车。

　　遇有抢险救灾、突发事件等特殊情况时，出租汽车经营者应当服从市出租汽车管理机构的统一调度和指挥。

　　第二十一条　出租汽车除符合公安交通管理部门对机动车辆的要求外，还应当符合下列要求：

　　（一）车身、车厢和行李厢整洁卫生，安全防范设施完好；

　　（二）装有“出租”和“TAXI”字样的顶灯和空车待租标志灯；

　　（三）车门印有经营者名称和投诉电话号码；

　　（四）车内装有经市质量技术监督部门周期检定合格的计价器；计价器的标准和更换，按国家有关规定执行。

　　第二十二条　出租汽车驾驶员在营运中应当遵守下列规定：

　　（一）文明礼貌，服务规范，遵守交通规则；

　　（二）携带出租汽车道路运输证，在车内规定的位置置放驾驶员从业资格证和张贴由市物价部门监制的标价签；

　　（三）载客不得故意绕道行驶，载客途中无正当理由不得终止服务，未经乘客允许不得另载他人；

　　（四）使用计价器，向乘客如实出具车费发票，不得破坏计价器准确度，伪造结算数据；

　　（五）发现乘客遗失物品，应当主动交还失主或上交有关管理部门，不得据为己有。

　　第二十三条　出租汽车驾驶员无正当理由不得拒绝运送乘客。

　　第二十四条　出租汽车驾驶员运送乘客，经过依法收费的设施和路段所支付的费用由乘客承担。

　　第二十五条　机场、火车站、客运码头、长途客运汽车站、旅游景点和其他主要客运集散点，应当设置出租汽车营业站。营业站必须向所有出租汽车开放，任何单位和个人不得收费，不得垄断客运业务。进站营运的出租汽车应当服从管理单位的管理。市出租汽车管理机构有权对营业站的管理进行指导和监督。

　　统一规划、建设的出租汽车营业站不得擅自关闭或改变用途。

　　第二十六条　出租汽车驾驶员在营业站候客时，应当服从站点管理人员的调配，依次排队，按序发车，不得强行拉客。

　　第二十七条　出租汽车驾驶员可以根据乘客意愿，按照规定临时停车，方便乘客上下。

　　在公安交通管理部门规定禁止停车的道路应当设置出租汽车停靠点。停靠点由市出租汽车管理机构和市公安交通管理部门共同确定，并设立明显标志。

　　第二十八条　市出租汽车管理机构应当加强对出租汽车营运活动的监督检查。工作人员执行监督检查公务，应当出示执法证件。确需在道路上实施检查的，按国家有关规定进行。

　　市出租汽车管理机构发现出租汽车经营者和驾驶员有违反本条例规定行为的，有权暂扣出租汽车道路运输证和驾驶员从业资格证，责令其在规定期限内到市出租汽车管理机构接受处理。

第四章　权益保障与投诉受理

　　第二十九条　乘客租乘出租汽车对有下列情形之一的，有权拒绝支付车费，并向市出租汽车管理机构投诉：

　　（一）无计价器或有计价器不使用的；

　　（二）驾驶员不出具车费发票的；

　　（三）在起步费里程内车辆发生故障，无法完成运送服务的；

　　（四）未经允许另载他人的。

　　第三十条　出租汽车驾驶员对有下列情形之一的乘客，有权拒绝提供服务：

　　（一）在禁止停车的路段招手示意租车的；

　　（二）携带易燃、易爆、毒品等违禁物品及污损车辆物品乘车的；

　　（三）醉酒者、精神病患者在无人监护下乘车的；

　　（四）不告知目的地的；

　　（五）要求驾驶员作出违法行为的。

　　第三十一条　乘客与出租汽车驾驶员对供车、收费有争议的，可到市出租汽车管理机构接受调处。租乘时起至受理时止的车费由责任方承担。

　　第三十二条　出租汽车经营者和驾驶员对有下列行为之一的，有权予以拒绝，并向有关行政管理部门投诉：

　　（一）非法收取费用的；

　　（二）要求携带省人民政府规定之外证件的；

　　（三）要求提供无偿服务的；

　　（四）非法扣缴、注销证照或强令停业的；

　　（五）其他违法行为。

　　第三十三条　市出租汽车管理机构应当建立健全投诉受理制度。对乘客、驾驶员和经营者的投诉应当自受理之日起十日内调查处理完毕；情况复杂的，可延长十日。依法应当由其他部门调查处理的，及时移送其他部门。

　　出租汽车驾驶员违反本条例有关规定被投诉后，应当在市出租汽车管理机构规定期限内连同车辆到市出租汽车管理机构接受查询；属有关出租汽车经营企业的驾驶员，所在企业应当派人陪同。

　　对超过标准收费、故意绕道行驶、强行拉客等行为的投诉，市出租汽车管理机构查实后对投诉人给予奖励。

　　第三十四条　任何单位和个人发现未取得出租汽车道路运输证的其他机动车用于客运出租营运、非本市出租汽车用于起点和终点均在本市营运的，可以向市出租汽车管理机构举报；发现摩托车用于客运出租营运的，可以向公安交通管理部门举报。

第五章　法律责任

　　第三十五条　非本市出租汽车用于起点和终点均在本市营运的，由市出租汽车管理机构没收其违法所得；情节严重的，处以五千元以上一万元以下罚款。

　　利用摩托车从事客运出租营运的，由公安交通管理部门暂扣车辆，没收其违法所得，处以三千元罚款，并吊销驾驶证、注销车辆牌证。

　　未取得出租汽车经营权和道路运输证，从事出租汽车营运的，由市出租汽车管理机构暂扣车辆，没收其违法所得，按每辆车处以五千元以上一万元以下罚款，并由公安交通管理部门吊销驾驶证、注销车辆牌证。

　　第三十六条　违反本条例规定，有下列行为之一的，由市出租汽车管理机构责令出租汽车经营者改正，并予处罚：

　　（一）将出租汽车交给无驾驶员从业资格证的人员营运的，处以五百元以上一千元以下罚款；

　　（二）不按规定装置计价器的，处以一千元罚款；

　　（三）非法转让出租汽车经营权的，按每辆车处以一万元罚款。

　　在一个月内，出租汽车经营企业的驾驶员违反本条例受到处罚的人次累计达到该企业出租汽车总数百分之三的，由市出租汽车管理机构对该企业处以一千元以上三千元以下罚款，并对其主要负责人处以五百元以上一千元以下罚款。

　　第三十七条　违反本条例规定，有下列行为之一的，由市出租汽车管理机构责令出租汽车驾驶员改正，并予处罚：

　　（一）车身、车厢和行李厢不整洁卫生，拒不改正的，处以五十元罚款；

　　（二）不按规定装置空车待租标志灯、顶灯、车门未印有经营者名称或投诉电话号码的，处以二百元罚款；

　　（三）营运中不携带出租汽车道路运输证、驾驶员从业资格证、不按规定在车内置放驾驶员从业资格证的，处以二百元罚款；

　　（四）载客故意绕道行驶、未经乘客允许另载他人的，责令退还车费，并处以五十元以上二百元以下罚款；

　　（五）无驾驶员从业资格证驾驶出租汽车营运的，处以三百元以上五百元以下罚款；

　　（六）强行拉客、拒载乘客、无正当理由中途终止服务的，处以三百元以上五百元以下罚款；

　　（七）不使用计价器的，处以五十元以上二百元以下罚款。

　　出租汽车驾驶员不在车内张贴标价签，不执行物价部门核定收费标准的，由市物价部门委托市出租汽车管理机构处以一千元以下罚款。

　　第三十八条　经营者违反本条例情节严重的，由市出租汽车管理机构责令其部分或者全部车辆停止营运三日至十五日，直至取消其出租汽车经营资格。

　　驾驶员违反本条例情节严重的，由市出租汽车管理机构责令其停止营运三日至十五日，直至吊销其驾驶员从业资格证。被吊销从业资格证的驾驶员，自从业资格证被吊销之日起五年内不得从事出租汽车营运。

　　停止营运期间，车辆按市出租汽车管理机构指定的地点停放。

　　本条规定处罚的实施细则，由市人民政府另行制定。

　　第三十九条　市交通行政管理部门、市出租汽车管理机构和其他管理部门及其工作人员有下列行为之一的，由所在单位或上级主管部门给予行政处分：

　　（一）不按规定办理出租汽车营运有关审批手续的；

　　（二）不按规定履行监督管理职能，不文明执法的；

　　（三）不按规定受理投诉的；

　　（四）不按法律规定实施行政处罚的；

　　（五）非法集资或摊派的；

　　（六）滥用职权、徇私舞弊的。

　　市交通行政管理部门、市出租汽车管理机构和其他管理部门及其工作人员有前款所列行为，造成他人经济损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章　附则

　　第四十条　本条例自公布之日起施行，1987年11月30日武汉市人民政府发布的《武汉市客运出租汽车管理规定》同时废止。