兰州市客运出租汽车管理条例

（2015年10月29日兰州市第十五届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 2016年11月24日甘肃省第十二届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准）

第一章 总则

　　第一条 为了规范出租汽车的经营服务行为，维护正常营运秩序，保障乘客、客运企业以及驾驶员的合法权益，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市城关区、七里河区、安宁区、西固区、兰州新区的客运出租汽车经营和管理活动。

第三条 本条例所称客运出租汽车（以下简称出租汽车）是指依法取得营运资格，根据乘客意愿提供客运服务，按照行驶里程或者时间计价收费、可以巡游揽客或者站点候客、喷涂安装出租汽车标识的小型客运汽车。

　　前款所称的出租汽车不含网络预约出租汽车。

第四条 市交通运输行政主管部门负责本市出租汽车客运经营的监督管理，其所属的市道路运输管理机构具体负责日常监督管理工作。

　　市人民政府相关部门依照各自职责做好出租汽车客运经营的监督管理工作。

第五条 市人民政府应当根据省会城市特点、交通需求、道路资源承载能力、环境保护等因素，在优先发展公共交通的同时适度发展出租汽车，满足人民群众多样化、差异化的出行需要。

　　市人民政府对本市出租汽车的总量应当实行动态调整和控制，并负责本市出租汽车的发展规划、体制改革、政策制定、价格审批、设施规划建设等总体工作。

　　市交通运输行政主管部门应当建立本市出租汽车动态监测调整机制，每年评估市场供求情况，编制出租汽车调整运力计划，报市人民政府批准后实施。

第六条 出租汽车客运经营应当遵循合法经营、公平竞争、安全运营、优质服务的原则。

第七条 鼓励、支持出租汽车行业推广使用纯电动、天然气等环保节能车辆和先进技术装备，并建设相应的充电桩、加气站等配套设施。

　　鼓励发展无障碍出租汽车，为特殊乘客的出行提供服务。

第八条 出租汽车行业协会应当依照相关的法律法规和自己的章程加强行业自律，提高服务质量，提升服务形象，依法维护出租汽车驾驶员和出租汽车客运企业的合法权益，组织开展多种形式的技术竞赛、优质服务和文明创建等经常性活动。

第九条 市人民政府应当对守法遵章文明服务、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等事迹突出的驾驶员予以表彰奖励。

第二章 资质管理

　　第十条 本市出租汽车经营实行许可制度。未取得道路运输经营许可证的单位或者个人不得从事出租汽车客运经营。

　　出租汽车经营权应当主要通过服务质量招投标方式取得。

第十一条 申请出租汽车经营的，应当具备下列条件：

　　（一）具备企业法人资格，有完善的企业章程和组织机构；

　　（二）有符合国家、地方规定的出租汽车技术条件的车辆或者符合前述条件的车辆承诺书并取得车辆经营权；

　　（三）有取得符合要求的从业资格证件的驾驶人员；

　　（四）有与经营规模相适应的经营方案、服务质量信誉考核达标方案和服务质量承诺书；

　　（五）有固定的经营场所和停车场地。

第十二条 申请从事出租汽车营运的，应当按照下列程序办理有关手续并提交符合本条例第十一条规定条件的相关材料：

　　（一）通过企业法人登记并取得企业法人资格；

　　（二）取得道路运输经营许可证后方可向市道路运输管理机构申请办理出租汽车经营权证，市道路运输管理机构应当在二十日内予以办理，对不予办理的应当书面说明理由；

　　（三）取得出租汽车经营权证后方可向公安等有关部门申请办理相关手续；

　　（四）取得上述证照后，方可向市道路运输管理机构申请办理车辆道路运输证，市道路运输管理机构应当在二十日内予以办理，因故不予办理的应当书面说明理由。

第十三条 已经取得出租汽车经营权的企业，其车辆经营权的配置应当将其服务质量信誉考核结果以及驾驶员的投诉、违章、事故情况作为重要依据。

第十四条 出租汽车经营权实行无偿使用。本条例公布实施前已经实行经营权有偿使用的出租车自本条例开始实施两年内应当逐步降低直至取消有偿使用费。

　　出租汽车车辆的运营期限不得超过六年。经营期限满六年的出租车应当转为非出租车或者予以报废。

　　出租汽车经营权不得擅自转让。确需转让出租汽车经营权的，应当报市道路运输管理机构审核批准。批准后转让人与受让人应当签订转让合同，自合同签订之日起十五日内办理经营权变更登记。

第十五条 出租汽车客运企业在经营权使用期限内，有下列行为之一的，市人民政府有权收回其经营权并按照有关规定重新配置 ：

　　（一）擅自转让和倒卖出租汽车经营权的；

　　（二）投入车辆技术条件与承诺不符的；

　　（三）企业服务质量信誉考核连续两年不达标（B级）的；

　　（四）取得出租汽车经营权九十日内无正当理由未投入营运，或者在营运期限内连续六十日内未营运的；

　　（五）未经许可擅自更新车辆的；

　　（六）管理不善，导致出租汽车停运等妨碍正常营运秩序的；

　　（七）突发公共事件时，无正当理由拒绝统一指挥和调度的；

　　（八）法律法规规定的其他情形。

第三章 客运企业管理

第十六条 出租汽车客运企业，应当具备下列条件：

　　（一）取得道路运输经营许可证、出租汽车经营权证等相关证件；

　　（二）有专业的信息服务、投诉管理平台，实现电话约车、网上评价、投诉、考核等功能；

　　（三）符合经营出租汽车客运业务要求的管理人员；

　　（四）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。

第十七条 出租汽车客运企业应当依法与驾驶员签订劳动合同或者承租经营合同。

　　劳动合同应当明确驾驶员的劳动报酬、工作和休息时间、保险福利等事项。

　　采取承租经营方式的，承租人应当取得出租汽车驾驶员从业资格证，按照规定注册上岗，不得转包。

第十八条 出租汽车客运企业、行业协会应当与出租汽车驾驶员、工会组织平等协商，合理确定出租汽车承租费标准或定额任务，并根据经营成本、运价变化等因素实行动态调整。

　　出租汽车客运企业应当向出租汽车驾驶员公开承包费或定额任务的项目组成、测算方法，并向市交通运输行政主管部门和市道路运输管理机构备案。

第十九条 出租汽车企业在保证服务质量方面应当履行下列义务：

（一）承担经营风险和服务质量责任；

（二）保障员工合法权益,实行收费公开制度；

（三）加强驾驶员管理，定期开展教育、培训、考核；

（四）组织实施运营计划和服务质量管理考核；

（五）履行社会责任，执行应急任务；

（六）组织安全运营和隐患排查；

　 （七）其他应当承担的责任。

第二十条 出租汽车客运企业不得聘用无出租汽车驾驶员从业资格证（以下简称从业资格证），或者从业资格证未经本市道路运输管理机构注册的驾驶员从事营运。

　　出租汽车驾驶员不得转租车辆或者自行聘请驾驶员。

第二十一条 市道路运输管理机构应当完善客运企业和驾驶员诚信评价体系，制定客运出租汽车经营管理、服务质量的行业标准和规范，建立客运企业和驾驶员从业信用档案。

市道路运输管理机构应当对客运企业和驾驶员在守法经营、安全生产、服务质量、劳动保障、员工制管理和财务管理等方面的情况进行考核和记分。考核和记分结果作为客运企业、驾驶员服务质量的评价依据，记入客运企业和驾驶员从业信用档案，并作为出租汽车经营权配置、延期以及聘用驾驶员的主要依据。

客运企业质量信誉考核和驾驶员记分管理办法由市交通运输行政主管部门按照国家有关规定制定。

第二十二条 出租汽车客运企业变更道路运输经营许可证登记事项的，应当在变更前三十日向市道路运输管理机构提出申请。

　　出租汽车客运企业终止营运的，应当于终止前三十日向市道路运输管理机构提出申请。

第四章 营运管理

第二十三条 出租汽车营运车辆应当符合下列条件：

　　（一）符合国家和地方规定的技术标准、环保标准，并经检测合格；

　　（二）按照规定配置、安装出租汽车标志灯、空车待租标志、计价器、具备卫星定位功能的行车记录仪、视频音频监控设备、安全防范装置等出租汽车相关设备；

　　（三）按照市人民政府的规定喷涂车身颜色和标识，标明客运企业名称、监督投诉电话；

　　（四）按照规定在车辆醒目位置标明运价标准、乘客须知、禁烟标识等；

　　（五）依法办理机动车交通事故责任强制保险、承运人责任险及国家规定的其他强制保险；

　　（六）法律、法规规定的其他条件。

第二十四条 出租汽车行业实行出租汽车驾驶员从业资格管理制度。

第二十五条 出租汽车驾驶员应当按照行业规定取得从业资格证，并到市道路运输管理机构办理注册手续。

　　非本市的出租汽车驾驶员，应当参加本市道路运输管理机构组织的区域科目考试，考试合格并经市道路运输管理机构注册后方可从事本市出租汽车营运。

　　从业资格证不得转借、出租、涂改、伪造或者变造。

　　持有从业资格证的出租汽车驾驶员，严禁从事非法出租汽车运营。

第二十六条 申请出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当符合下列条件：

（一）取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有三年以上驾驶经历；

　　（二）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录；

　　（三）最近连续三个记分周期内没有记满12分的记录；

　　（四）近三年内无重大以上且负同等以上责任的交通事故。

第二十七条 市交通运输行政主管部门应当会同公安机关交通管理、规划、市政等部门在商业中心区、医院、学校、幼儿园、火车站、汽车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，允许出租汽车临时短暂停靠、上下乘客，即停即走。

　　市交通运输行政主管部门应当会同公安机关交通管理、规划、市政等部门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城市非主干道路上合理设置标志、标线，允许出租汽车上下乘客。

　　市交通运输行政主管部门应当会同公安机关交通管理、规划、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。

第二十八条 经核准从事区域性出租汽车营运的，应当在核准的区域内营运，不得提供起点、终点均不在核准区域内的客运服务。

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，不得在本市行政区域显示空车待租标志承接客人。

第二十九条 出租汽车驾驶员应当按照国家和地方出租汽车服务标准提供服务，并遵守下列规定：

　　（一）随车携带道路运输证、从业资格证、治安登记证，并按规定摆放、粘贴有关证件和标志；

　　（二）保持车身外观整洁完好，车厢内整洁、卫生、无异味；统一着装，文明用语，规范服务，提倡说普通话；

　　（三）计价器、标志灯、车载卫星定位装置、视频音频监控设备等服务设备设施齐备完好且正常使用；

　　（四）按照乘客指定的目的地选择合理路线行驶，不得拒载、途中甩客、故意绕道行驶，按照计价器显示金额收费并主动提供专用票据；

　　（五）搭载其他乘客的应当征得已乘坐乘客的同意，并按照已乘坐乘客先约定的路线行驶先送达；

　　（六）不得在车内吸烟，忌食有异味的食物；

　　（七）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；

　　（八）提醒乘客不要遗忘携带的物品，发现乘客遗失物品的，应当归还失主或者交出租汽车客运企业或有关部门处理，不得侵占、隐匿、丢弃，构成犯罪的依法追究刑事责任；

　　（九）遵守道路交通安全法规，文明礼让行车，不得在人行横道线与行人抢道，不得在公交站点前后三十米的范围内停车上下乘客。

第三十条 鼓励出租汽车客运企业发展出租汽车的电话预约、网络预约服务，规范服务行为，提高服务水平，方便乘客出行。

第三十一条 出租汽车的网络预约服务除遵守本条例外，还应当遵守国家和本市的网络预约出租汽车的相关规定。

第三十二条 乘客应当文明乘车，有下列情形之一的，出租汽车驾驶员可以拒绝服务：

　　（一）醉酒者、精神病患者等影响出租汽车行车安全且无随车陪护人员的；

　　（二）乘客携带爆炸物品、易燃易爆化学物品、剧毒或者放射性等危险物品和公安机关明令禁止的毒品、枪支、管制刀具等物品的；

　　（三）乘客的要求违反道路交通管理、治安管理规定或者存在其他违法情形的；

　　（四）乘客在乘车期间吸烟经劝阻无效的；

　　（五）携带有可能污损车辆和车内物品的；

　　（六）乘客携带行李物品超过出租汽车行李厢可供装载容积的。

第三十三条 乘客应当按照计价器显示金额支付车费。途经收费路、桥（含渡口、隧道等）由乘客支付费用。有下列情况之一的，乘客可以拒绝支付车费：

　　（一）无计价器或者有计价器借故不用的；

　　（二）不向乘客出具出租汽车专用票据的；

　　（三）由于出租汽车的机械故障和驾驶员的个人原因，不能按约定将乘客送达目的地的。

第三十四条 市交通运输行政主管部门应当会同有关部门合理规划、建设出租汽车综合服务区，为出租汽车驾驶员提供餐饮、休息、如厕等服务。

　　火车站、长途汽车站、机场、旅游景点等人员集散地，应当建设或者设置客运出租汽车停候场、站，并向客运出租汽车开放。进入场、站的客运出租汽车，应当服从统一指挥和管理。任何单位和个人不得向客运出租汽车企业、驾驶员非法收费或者阻挠其正常营运。

第三十五条 出租汽车客运运价标准由市价格行政主管部门会同市交通运输行政主管部门制定，报市人民政府批准。出租汽车收费项目和标准要向社会公开，接受社会监督。

　　预约出租汽车客运运价实行政府指导价、市场调节价和约定价，具体方案由市人民政府在预约出租汽车管理办法中确定。

第三十六条 出租汽车客运企业应当保证营运车辆性能良好，建立车辆技术管理制度，按照车辆维护标准定期维护车辆。

第五章 服务与监督

　　第三十七条 出租汽车驾驶员应当接受市道路运输管理机构依法实施的监督检查。

第三十八条 市、区人民政府应当定期组织交通、公安、工商、城管等相关部门，开展对非法从事出租汽车营运行为的专项检查工作。

　　查处非法营运专项检查工作所需经费，列入市、区人民政府财政预算予以保障。

　　市道路运输管理机构应当建立非法从事出租汽车营运行为的投诉举报受理制度，并公布举报方式。

第三十九条 乘客对出租汽车驾驶员侵犯其合法权益的行为，可以向市道路运输管理机构投诉。乘客投诉应当及时提出，投诉时应当提供真实姓名、联系方式、通讯地址、车辆牌号、出租汽车专用票据或者其他能够证明被侵权的证据。

　　市道路运输管理机构受理乘客投诉后，应当及时调查处理，自受理之日起十个工作日内将处理结果答复投诉人。

　　市道路运输管理机构、出租汽车经营企业应当对投诉人个人信息保密。

第四十条 乘客投诉计价器失准的，由质量技术监督部门予以处理，检测及相关费用由责任方承担。

第四十一条 公安机关应当按照有关规定做好出租汽车行业相关资料的登记备案工作，建立和完善出租汽车行业治安管理制度，指导和监督出租汽车客运企业、驾驶员做好安全防范工作。

市公安交通管理部门应当定期向市道路运输管理机构通报出租车驾驶员交通违章及事故情况。

第六章 法律责任

第四十二条 违反本条例规定，未经许可擅自从事出租汽车经营的，市、区人民政府可以组织联合执法，由市道路运输管理机构暂扣车辆，没收违法所得，并处以五千元以上两万元以下罚款；公安机关交通管理部门暂扣其机动车驾驶证六个月。

　　持有从业资格证的驾驶员从事非法出租汽车经营的，除按前款处罚之外，由发证机关吊销其从业资格证且三年内不得重新申办。

第四十三条 市道路运输管理机构实施客运出租汽车营运监督检查时，可以对未携带或者不能出示道路运输经营许可证或者道路运输证的车辆依法予以暂扣，并通知违法行为人在规定期限内到指定地点接受处理。市道路运输管理机构对暂扣车辆应当妥善保管，不得使用。

　　违法行为人在车辆暂扣之日起二十日内提供合法营运凭证，或者履行行政处罚决定后，市道路运输管理机构应当依法撤销暂扣决定，并返还暂扣车辆。

　　无法查明违法行为人或者违法行为人逾期未接受处理的，市道路运输管理机构应当及时发布公告。自公告发布之日九十日内违法行为人仍无法查明或者仍未接受处理的，市道路运输管理机构可以委托有资格的拍卖公司将扣押车辆拍卖抵缴罚款。

第四十四条 违反本条例规定，出租汽车客运企业有以下行为之一的，由市道路运输管理机构责令改正，并处以一千元以上三千元以下的罚款：

　　（一）将出租汽车交由无从业资格证或从业资格证未经本市道路运输管理机构注册的人员从事营运的；

　　（二）未按照市人民政府的规定喷涂车身颜色和标识，标明客运企业名称、监督投诉电话的；

　　（三）未按照规定在车辆醒目位置标明运价标准、乘客须知、禁烟标识等的；

　　（四）对从业人员疏于管理，没有定期进行教育、培训、考核的，或者提供虚假资料；

　　（五）没有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务保障制度的；

　　（六）没有依法与驾驶人员签订劳动合同或者承租经营合同的。

第四十五条 出租汽车客运企业违反本规定，有下列行为之一的，由市道路运输管理机构责令改正，并处以两万元以上五万元以下罚款。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）擅自提高车辆押金和承租费的；

　　（三）出租或者擅自转让出租汽车车辆经营权的；

　　（四）出租汽车驾驶员转包经营未及时纠正的；

　　（五）不按照规定保证车辆技术状况良好的；

　　（六）未向出租汽车驾驶员公开收费项目、收费标准的；

　　（七）未按照规定配置、安装和使用出租汽车标志灯、空车待租标志、计价器、具备卫星定位功能的行车记录仪、视频音频监控设备、安全防范装置等出租汽车相关设备的；

　　（八）不按照规定建立并落实投诉举报制度的；

　　（九）服务质量信誉考核为不达标（B级）的；

　　（十）出租汽车驾驶员月投诉率超过5%的；

　　（十一）出租车车辆的运营期限超过六年的（按超过的车辆的数量分别处罚）。

第四十六条 出租汽车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由市道路运输管理机构责令改正，并处以警告或者五十元以上两百元以下罚款；属于违反道路交通法律的行为，由公安交通行政管理部门予以处罚：

　　（一）不按照规定使用出租汽车相关设备的；

　　（二）在人行横道线与行人抢道的；

　　（三）在公交站点前后三十米的范围内停靠上下乘客的；

　　（四）违反本条例第二十七条第一款长时间（超过五分钟）滞留揽客的；

　　（五）违反本条例第二十七条第二款在划定的标志、标线以外的路段随意停车上下乘客的；

　　（六）不按照规定使用文明用语，车容车貌和仪容仪表不符合要求的。

第四十七条 出租汽车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由市道路运输管理机构责令改正，并处以两百元以上二千元以下罚款：

　　（一）拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的；

　　（二）未经已乘坐的乘客同意招揽其他乘客的或者未按已乘坐乘客先约定的路线行驶先送达的；

　　（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、从业资格证和治安登记证的；

　　（六）接受出租汽车电召任务后未履行约定的。

第四十八条 出租汽车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由市道路运输管理机构责令改正，并处五百元以上两千元以下罚款：

　　（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、挑客、强行拼客、议价的；

　　（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或者接收预约后无故拒客的；

（四）转租车辆或者自行聘请驾驶员的；

（五）转借、出租、涂改、伪造或者变造从业资格证的；

（六）违反本条例第二十八条超出核准的区域范围进行出租汽车营运的；

（七）拒不接受市道路运输管理机构检查的。

第四十九条 交通运输行政主管部门、道路运输管理机构和其他相关部门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）实施行政处罚、行政强制不符合法定程序和要求，侵犯当事人合法权益的；

　　（三）参与或者变相参与出租汽车经营的；

　（四）发现违法行为不及时查处的；

　（五）索取、收受他人财物，或者谋取其他利益的；

　 （六）其他违法行为。

第七章 附则

　　第五十条 榆中县、皋兰县、永登县、红古区的客运出租汽车的经营管理活动参照本条例执行，其行业管理由同级人民政府的交通运输行政主管部门负责，业务上接受市交通运输行政主管部门和市道路运输管理机构的监督指导。

第五十一条 本市的网络预约出租汽车管理办法由市人民政府另行制定。

第五十二条 本条例自2017年1月1日起施行。