

# 济南市客运出租汽车管理条例

(2022年8月25日济南市第十八届人民代表大会常务委员会第二次会议通过 2022年9月21日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十八次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 经营许可
- 第三章 经营服务
- 第四章 运营保障
- 第五章 监督管理
- 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行为，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，维护市场秩序，促进客运出租汽车行业持续健康发展，更好地满足人民群众出行需求，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的客运出租汽车经营活动及其监督管理，适用本条例。

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）。

第三条 客运出租汽车行业应当遵循统筹管理、依法经营、公平竞争、方便公众的原则。

市人民政府应当将客运出租汽车行业纳入综合交通运输体系发展规划，优先发展公共交通，适度发展客运出租汽车，优化城市交通结构；统筹巡游车和网约车发展规模，促进行业融合，维护公平竞争的市场秩序。

第四条 市、县人民政府应当将客运出租汽车服务区、候客泊位、停靠站、充（换）电设施、加气站等配套设施纳入城市基础设施建设相关专项规划。

第五条 市交通运输主管部门负责全市客运出租汽车行业的监督和指导工作。

市、区（县）交通运输主管部门依照权限或者职责分工负责客运出租汽车管理工作。

网信、发展改革、工业和信息化、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、市场监管、行政审批、税务等有关部门按照各自职责做好客运出租汽车管理工作。

第六条 鼓励客运出租汽车行业采用新技术、新装备，加强智能化管理，推进现代信息技术在客运出租汽车经营、服务和管理方面的应用。

鼓励客运出租汽车行业实行规模化、集约化、公司化经

营，鼓励采用符合城市环保要求的新能源车辆从事客运出租汽车经营。

第七条 客运出租汽车经营者应当不断更新经营理念、创新经营方式，为乘客提供多层次、高品质出行服务。

客运出租汽车行业协会应当加强行业自律，化解行业矛盾，对客运出租汽车经营者和驾驶员的服务质量、行业作风、行业信誉、竞争手段进行监督。

## 第二章 经营许可

第八条 从事客运出租汽车经营的，应当办理营业登记手续，依法取得经营许可。

第九条 申请巡游车经营许可的，应当在依法取得巡游车车辆经营权后，向行政审批机关提出申请，并符合下列条件：

- （一）具有企业法人资格；
- （二）有符合规定条件的车辆或者提供购置车辆承诺书；
- （三）有符合规定条件的驾驶员；
- （四）有符合规定条件的运营资金、场地、设施设备；
- （五）有健全的经营管理、安全生产和服务质量保障等制度；
- （六）法律、法规和规章规定的其他条件。

行政审批机关应当自收到申请之日起七日内，依法作出许可或者不予许可的决定。作出许可决定的，颁发巡游车经

营许可证，载明经营区域。

第十条 交通运输主管部门应当以服务质量状况、服务质量承诺等内容作为竞标条件，通过招投标方式配置巡游车车辆经营权，与中标人签订经营协议，并发放巡游车车辆经营权证明。新增经营权实行无偿、有期限使用，不得变更经营主体。

存量经营权可以变更经营主体；变更经营主体应当与交通运输主管部门重新签订经营协议。

巡游车车辆经营权具体管理办法由市人民政府制定。

第十一条 申请网约车经营许可的，应当向行政审批机关提出申请，并符合下列条件：

- （一）具有企业法人资格；
- （二）具备符合规定的线上服务能力；
- （三）有健全的经营管理、安全生产和服务质量保障等制度；
- （四）在本行政区域内有相应服务机构及服务能力；
- （五）有符合规定条件的运营资金、经营场所、设施设备；
- （六）法律、法规和规章规定的其他条件。

行政审批机关应当自收到申请之日起七日内，作出许可或者不予许可的决定。作出许可决定的，颁发网约车经营许可证，载明经营区域。

第十二条 从事客运出租汽车经营的车辆应当符合下列条件：

(一) 具有本市机动车号牌的七座及以下乘用车，车辆登记使用性质为“出租客运”或者“预约出租客运”；

(二) 符合安全和环保标准，有关参数、性能、要求符合交通运输主管部门的规定；

(三) 依照法律、行政法规投保营运车辆相关保险；

(四) 安装符合国家标准的具有行驶记录功能的卫星定位装置、应急报警装置，安装配置能存储七日以上的车内监控设备及符合行业管理要求的智能终端设备且保证正常运行；

(五) 巡游车车身喷涂规定的颜色，安装标志灯，车身两侧明显位置标明经营者名称和监督电话，车内配备符合规定的计程计价设备；

(六) 法律、法规和规章规定的其他条件。

行政审批机关对符合条件的车辆核发道路运输证或者网约车运输证。

第十三条 申请客运出租汽车驾驶员从业资格应当向交通运输主管部门提出申请，并符合下列条件：

(一) 无暴力犯罪记录，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；

(二) 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，最近连续三个记分周期内均无记满十二分记录；

(三) 自申请之日起前三年内无被吊销客运出租汽车驾驶员从业资格证的记录；

(四) 具有本市户籍、本市有效居住证、在本市办理居

住登记或者身份信息登记；

（五）年龄不超过六十五周岁；

（六）按照国家规定参加客运出租汽车驾驶员从业资格考试合格；

（七）身体健康，无职业禁忌症；

（八）法律、法规和规章规定的其他条件。

符合条件的，交通运输主管部门应当自收到申请之日起七日内颁发客运出租汽车驾驶员从业资格证。取得从业资格证的驾驶员，向交通运输主管部门办理从业资格注册后，方可从事客运出租汽车服务。

第十四条 巡游车车辆经营权到期拟继续从事经营的，巡游车经营者应当在有效期届满十五日前，向交通运输主管部门提出申请，交通运输主管部门应当自收到申请之日起七日内进行审核，并对符合条件的重新签订经营协议、办理相关手续。

第十五条 巡游车经营者有下列情形之一的，责令限期整改；逾期不整改或者整改不合格的，由交通运输主管部门收回巡游车车辆经营权：

（一）取得巡游车车辆经营权后无正当理由超过一百八十天不投入符合要求的车辆运营，或者运营后无正当理由连续一百八十天以上停运的；

（二）经营过程中出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为或者服务质量信誉考核不合格等情形的；

(三) 巡游车车辆经营权期限届满未申请延续或者未被准予延续的;

(四) 法律、法规规定的其他情形。

第十六条 网约车经营者有下列情形之一的, 责令限期整改; 逾期不整改或者整改不合格的, 由交通运输主管部门吊销经营许可证:

(一) 取得经营许可后无正当理由超过一百八十天不投入符合要求的车辆运营, 或者运营后无正当理由连续一百八十天以上停运的;

(二) 出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为或者服务质量信誉考核不合格等情形的;

(三) 法律、法规规定的其他情形。

第十七条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的, 由交通运输主管部门撤销从业资格证:

(一) 持证人体健康状况、年龄等不再符合从业要求未主动申请注销从业资格证的;

(二) 有暴力犯罪记录, 有交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录, 有吸毒记录, 有饮酒后驾驶记录的;

(三) 最近连续三个记分周期内记满十二分记录的。

第十八条 客运出租汽车经营者不得擅自暂停或者终止经营。需要暂停或者终止经营的, 应当提前三十日向交通运输主管部门提出申请, 经同意后依法办理相关手续。

第十九条 莱芜区、钢城区未取得巡游车经营许可证的车辆经营权持有人, 可以与持有巡游车经营许可证的客运出

租汽车公司签订合作协议，从事巡游车经营；也可以按照本条例规定申请经营许可从事经营或者转让巡游车车辆经营权。

前款规定的持有巡游车经营许可证的客运出租汽车公司可以依法申请、受让、转让巡游车车辆经营权。

### 第三章 经营服务

第二十条 本市出租汽车应当在许可的经营区域内运营。市人民政府可以根据经济社会发展和出租汽车行业发展需求，逐步在市辖区范围内对出租汽车实行统一经营区域、统一管理，执行统一价格标准。具体实施方案由市交通运输主管部门提出，报市人民政府批准后向社会公布。

第二十一条 巡游车实行政府定价或者政府指导价；网约车和提供个性化、特需服务的巡游车实行市场调节价，市人民政府因公共利益需要，报请省人民政府批准后可以依法采取价格干预措施。

第二十二条 客运出租汽车经营者应当依法经营，诚实守信，公平竞争，规范服务，遵守下列规定：

（一）用于经营的车辆依法取得道路运输证或者网约车运输证；

（二）从事服务的驾驶员依法取得从业资格证并按照规定办理注册；

（三）依法与驾驶员签订劳动合同或者经营合同，明确



双方权利义务；

（四）定期组织驾驶员参加有关法律法规、安全运营、服务规范、职业道德、治安防范、设备使用等方面的培训和继续教育培训；

（五）保证车辆符合安全技术条件，车况良好、车容整洁，专用设施和各类标志标识齐全完好，依照法律、行政法规购买相关保险；

（六）实时、准确、完整将车辆运营信息传输至交通运输监管平台和公安机关监管平台；

（七）落实投诉受理制度，设立服务电话并向社会公布，二十四小时受理乘客咨询、投诉等事宜，并在受理后七日内处理完毕；

（八）定期对出租汽车和经营场所进行卫生、防疫消杀，定期组织驾驶员进行健康查体；

（九）法律、法规和规章规定的其他要求。

第二十三条 网约车经营者应当承担承运人责任，除遵守本条例第二十二条规定外，还应当遵守下列规定：

（一）公开派单机制，派单公平、合理、高效；

（二）公开计程计价方式，并提前报价格主管部门和交通运输主管部门；

（三）实际提供服务的车辆、驾驶员线上线下保持一致；

（四）向乘客如实提供驾驶员姓名、照片、服务等级及车辆号牌等信息；

(五) 不得向不符合条件的车辆、驾驶员提供信息对接开展网约车经营服务；

(六) 不得为排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格扰乱市场秩序；

(七) 法律、法规和规章规定的其他要求。

第二十四条 为网约车经营者与乘客提供信息中介、交易撮合服务的第三方网络聚合平台，应当遵守法律和商业道德，公平参与市场竞争，保证网络安全、稳定运行。

网约车经营者取得经营许可后方可入驻聚合平台。聚合平台应当对接入的网约车经营者进行审核，未取得经营许可的不得接入。

第二十五条 客运出租汽车驾驶员从事客运出租汽车服务应当举止文明、服务规范，并遵守下列规定：

(一) 车辆运营设施及车载设备损毁或者失效时不得从事运营活动；

(二) 不得将客运出租汽车交由无客运出租汽车驾驶员从业资格证或者未注册的人员运营；

(三) 在车内规定位置放置或者显示客运出租汽车驾驶员从业资格证、道路运输证或者网约车运输证；

(四) 按照约定时间、地点提供客运出租汽车运营服务；

(五) 按照乘客要求的路线、合理路线或者平台规划的路线行驶，不得绕行；

(六) 未经乘客允许不得另载他人；

(七) 保持车容车貌整洁，车内卫生状况良好；

(八) 按照乘客意愿使用音响、空调等服务设备;

(九) 对需要帮助的乘客提供必要的乘车服务;

(十) 对遗失在运营车辆上的物品应当及时归还或者上交公安机关、所在经营企业;

(十一) 巡游车驾驶员应当按照规定使用智能终端、顶灯和显示运营状态的标志, 正确使用计价器, 主动出具当次发票; 在车内规定位置放置或者显示服务监督卡, 按要求张贴有关标识;

(十二) 巡游车驾驶员进入巡游车专用通道依次候客, 服从调度, 不得私自揽客、拼客、倒客; 提供个性化、特需服务的巡游车驾驶员不得进入巡游车专用通道候客、揽客;

(十三) 巡游车驾驶员无正当理由不得拒绝载客, 不得离开驾驶座位揽客;

(十四) 网约车驾驶员不得巡游揽客或者通过非平台渠道揽客, 不得进入巡游车专用通道候客、揽客;

(十五) 法律、法规和规章规定的其他要求。

**第二十六条** 客运出租汽车夜间载客驶离本地或者到偏僻地区, 客运出租汽车驾驶员、乘客可以到客运出租调度中心、公安机关设置的警务工作站(点) 或者就近的公安机关办理登记手续。

办理登记手续时, 驾驶员、乘客应当互相予以配合。

**第二十七条** 乘客应当安全、文明乘车, 按照计价支付车费和乘车过程中发生的过路、过桥等费用。有下列情形之一的, 客运出租汽车驾驶员有权拒绝或者中止提供运营服务,

中止服务时已经产生的费用由乘客据实支付：

（一）携带体积、重量超过客运出租汽车承载能力或者可能污损车辆的物品乘车的；

（二）携带宠物等动物乘车，未征得驾驶员同意的；

（三）在禁止停车的路段上下车的；

（四）不明确告知目的地或者前往目的地的道路无法行驶的；

（五）夜间乘坐客运出租汽车驶离本地或者到偏僻地区时，不配合驾驶员办理相关登记手续的；

（六）醉酒或者精神疾病患者丧失自控能力且无人陪同的；

（七）携带管制刀具、武器或者易燃、易爆、有毒等危险品、违禁品的；

（八）有可能对驾驶员人身、财产安全和社会造成危害的；

（九）实施或者要求驾驶员做出违法违规行为的；

（十）法律、法规和规章规定的其他情形。

驾驶员发现乘客有前款第六项至第九项规定情形的，应当及时报告公安机关。

**第二十八条** 客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的，乘客有权拒付车费：

（一）未经乘客允许另载他人；

（二）车辆发生故障，无法完成运送服务的；

（三）巡游车驾驶员不按照规定使用计价器的；

(四) 巡游车驾驶员拒绝出具收费发票的;

(五) 提供服务的网约车车辆、驾驶员线上线下不一致的。

第二十九条 任何单位和个人不得擅自在巡游车以外的机动车上使用巡游车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标识等巡游车专用设施。

巡游车退出营运时，巡游车经营者应当改变车身颜色，拆除营运标识和专用设施。

第三十条 巡游车个体工商户可以与服务机构签订协议，接受其服务和管理。服务机构应当接受交通运输主管部门的指导和监督，建立健全管理服务制度，为巡游车个体工商户提供优质服务。

## 第四章 运营保障

第三十一条 交通运输主管部门应当会同有关部门组织建设客运出租汽车综合服务区和停靠站，为客运出租汽车驾驶员提供餐饮、休息、车辆维修、充(换)电等综合服务。

第三十二条 交通运输主管部门、公安机关、场站运营单位应当在机场、车站及其他客流集散地，划定客运出租汽车专用候客区域和蓄车区域，并设置明显标识，免费向客运出租汽车开放使用，但经营性专用停车场除外。

第三十三条 交通运输主管部门会同公安机关交通管理部门应当在主次干道、公共卫生间、大型商场等公共服务

设施附近适当区域合理设置标志、标线及停车位，允许客运出租汽车临时停靠。

第三十四条 交通运输主管部门应当建立完善投诉举报受理制度，公开投诉举报方式，及时受理投诉举报。

投诉、举报人应当提供车辆号牌、发票等有关证据，并协助调查。

对举报非法从事客运出租汽车运营的，交通运输主管部门查证属实，应当给予奖励。

第三十五条 市、区（县）人民政府应当制定新能源汽车推广应用政策，鼓励客运出租汽车经营者使用新能源车辆从事经营。

第三十六条 遇有自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等情况，客运出租汽车经营者、驾驶员应当服从政府采取的临时措施，承担疏运任务。

对客运出租汽车经营者和驾驶员因承担指令性运输任务造成经济损失的，市、区（县）人民政府应当依法给予补偿。

第三十七条 鼓励、支持和引导客运出租汽车经营者、行业协会与客运出租汽车驾驶员平等协商，构建经营者和驾驶员运营风险共担、利益合理分配的经营模式。

第三十八条 交通运输主管部门应当开展客运出租汽车行业文明创建活动，对拾金不昧、救死扶伤、见义勇为、模范遵守法律法规和行业服务规范的客运出租汽车经营者和驾驶员，予以奖励。

## 第五章 监督管理

第三十九条 交通运输主管部门应当会同相关部门建立联合执法工作机制，加强对客运出租汽车经营行为的监督检查，依法查处违法违规行为，实时共享执法管理信息。

第四十条 交通运输、行政审批、公安等部门应当采用网上申请、就近办理、数据互通等方式，提高办事效率。

第四十一条 发展改革部门应当会同交通运输主管部门加强客运出租汽车运价监测，完善巡游车定价机制。

市场监督管理部门应当加强客运出租汽车计程计价设备和不正当竞争的监督管理，依法查处计量违法等行为；加强客运出租汽车价格监管，依法查处价格违法等行为。

公安机关负责客运出租汽车行业治安管理工作，协助做好驾驶员审查和车辆管理工作，依法查处客运出租汽车道路交通违法行为。

税务机关负责客运出租汽车行业的税收征收管理工作，依法查处不按照规定开具发票的违法行为。

第四十二条 客运出租汽车经营者、驾驶员应当配合有关部门依法实施的监督检查，如实提供有关资料情况，不得拒绝、妨碍、阻挠。

第四十三条 市交通运输主管部门应当依据国家标准，制定客运出租汽车行业服务质量信誉考核办法和服务规范，每年对客运出租汽车经营者、驾驶员和车辆进行考核。考核

实行计分制。

交通运输主管部门负责具体实施考核工作，考核结果向社会公布。

第四十四条 交通运输主管部门在实施监督检查中，对无道路运输证或者网约车运输证从事客运出租汽车经营，无法当场提供其他有效证明的车辆，可以予以暂扣。

当事人应当在规定的时间内到指定地点接受处理。逾期不接受处理的，交通运输主管部门依法作出处理决定。

第四十五条 交通运输主管部门应当严格按照法定权限和程序实施监督检查。对已经依法取得许可的客运出租汽车经营者，发现其不再具备许可条件的，应当告知有关机关撤销其许可证件。

## 第六章 法律责任

第四十六条 违反本条例规定的行为，法律、法规已规定法律责任的，从其规定；法律、法规未规定法律责任的，按照本条例规定执行。

第四十七条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由交通运输主管部门责令停止违法行为，处一万元以上三万元以下罚款：

- （一）未取得巡游车经营许可证从事巡游车经营服务的；
- （二）未取得网约车经营许可证从事网约车经营服务的；



(三) 聚合平台接入未取得经营许可的网约车平台的。

第四十八条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由交通运输主管部门责令停止违法行为，对每次违法行为处五千元以上一万元以下罚款；情节严重的，责令限期整改，处一万元以上三万元以下罚款；逾期整改不合格的，吊销经营许可证：

(一) 客运出租汽车经营者将客运出租汽车交由或者派单给未取得客运出租汽车从业资格证的人员运营的；

(二) 客运出租汽车经营者使用无道路运输证或者网约车运输证的车辆从事运营的；

(三) 起讫点均不在许可的经营区域从事出租汽车经营活动的；

(四) 实际提供服务的网约车车辆、驾驶员与线上预约的车辆、驾驶员不一致的；

(五) 网约车经营者未按照规定实时、准确、完整将车辆运营信息传输至交通运输监管平台和公安机关监管平台的。

第四十九条 违反本条例规定，客运出租汽车经营者有下列行为之一的，由交通运输主管部门责令改正，处五千元以上一万元以下罚款：

(一) 擅自暂停、终止全部或者部分客运出租汽车经营的；

(二) 出租或者擅自转让出租汽车车辆经营权的；

(三) 未按照规定落实投诉受理制度的；

(四) 未按照规定定期进行卫生、防疫消杀, 未定期组织驾驶员进行健康查体的。

本条所列第一项、第二项行为情节严重的, 由交通运输主管部门吊销经营许可证。

第五十条 违反本条例规定, 网约车经营者有下列行为之一的, 由交通运输主管部门责令改正, 对违法行为处五千元以上一万元以下罚款; 情节严重的, 处一万元以上三万元以下罚款:

(一) 未按照规定公开派单、计程计价方式的;

(二) 未向乘客如实提供驾驶员姓名、照片、服务等级及车辆号牌等信息的;

(三) 不配合相关管理部门调取查阅相关数据信息的。

第五十一条 违反本条例规定, 有下列行为之一的, 由交通运输主管部门责令改正, 没收客运出租汽车专用设施, 按每辆车处三千元以上五千元以下罚款:

(一) 擅自在巡游车以外的机动车上使用巡游车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标志等巡游车专用设施的;

(二) 巡游车退出营运后, 未改变车身颜色、拆除营运标识和专用设施的。

第五十二条 违反本条例规定, 客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的, 由交通运输主管部门责令改正, 处二百元以上五百元以下罚款:

(一) 拒绝载客、途中甩客或者故意绕道行驶的;

- (二) 无正当理由不按照承诺提供预约服务的;
- (三) 未经乘客同意强行搭载其他人员的;
- (四) 未按照规定出具当次发票的;
- (五) 未按照规定使用计价器的;
- (六) 未按照乘客意愿使用音响、空调等服务设备的;
- (七) 在专用通道候客时, 不服从调度管理的;
- (八) 未按照规定进入专用通道候客的;
- (九) 不配合处理乘客投诉的;
- (十) 未按照规定保持车容车貌整洁、车内卫生状况良好的;
- (十一) 车辆运营设施及车载设备损毁或者失效时从事运营活动的;
- (十二) 未按照规定使用顶灯、显示运营状态的标志的;
- (十三) 从事巡游车经营时离开驾驶座位揽客的;
- (十四) 网约车驾驶员巡游揽客、通过非网约车平台揽客的。

第五十三条 违反本条例规定, 使用未取得道路运输证或者网约车运输证的车辆从事出租汽车经营的, 由交通运输主管部门责令改正, 处三千元以上一万元以下罚款。

违反本条例规定, 未取得客运出租汽车驾驶员从业资格证从事客运出租汽车经营的, 由交通运输主管部门责令改正, 处二百元以上两千元以下罚款。

第五十四条 有关管理部门及其工作人员违反本条例规定, 滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守、泄露信息的, 任何

单位和个人可以向监察机关举报，接受举报的部门应当调查处理，对确有违法行为的，应当依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附则

第五十五条 本条例下列用语的含义：

（一）巡游车，是指设置出租服务标志，以巡游揽客、站点候客等方式，按照乘客意愿提供运输服务，根据行驶里程和时间计费经营的客运出租汽车。

（二）网约车，是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，以预约方式为乘客提供运输服务的方式经营的客运出租汽车，不包含私人小客车合乘（拼车、顺风车）。

（三）新增经营权，是指自本条例施行之日起配置的巡游车车辆经营权。

（四）存量经营权，是指本条例施行之日前配置的巡游车车辆经营权。

第五十六条 本条例自2022年12月1日起施行。2006年1月12日济南市第十三届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过，2006年3月30日山东省第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议批准的《济南市城市客运出租汽车管理条例》同时废止。