

上海市出租汽车管理条例

(1995 年 6 月 16 日上海市第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 根据 1997 年 5 月 27 日上海市第十届人民代表大会常务委员会第三十六次会议《关于修改〈上海市出租汽车管理条例〉的决定》第一次修正 根据 2001 年 1 月 17 日上海市第十一届人民代表大会常务委员会第二十五次会议《关于修改〈上海市出租汽车管理条例〉的决定》第二次修正 根据 2003 年 10 月 10 日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈上海市出租汽车管理条例〉的决定》第三次修正 根据 2006 年 6 月 22 日上海市第十二届人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于修改〈上海市出租汽车管理条例〉的决定》第四次修正 根据 2011 年 12 月 22 日上海市第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议《关于修改本市部分地方性法规的决定》第五次修正 根据 2015 年 6 月 18 日上海市第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议《关于修改〈上海市环境保护条例〉等 8 件地方性法规的决定》第六次修正 根据 2023 年 12 月 28 日上海市第十六届人

民代表大会常务委员会第九次会议《关于修改〈上海市养老服务条例〉等 12 件地方性法规和废止〈上海市保护和发展邮电通信规定〉等 6 件地方性法规的决定》第七次修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 经营资质管理
- 第三章 客运服务管理
- 第四章 车辆租赁服务管理
- 第五章 检查和投诉
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了加强本市出租汽车的管理，提高出租汽车服务质量，保障乘客、用户和出租汽车经营企业、个体工商户（以下简称经营者）及其从业人员的合法权益，适应城市经济发展和人民生活的需要，根据国家有关法律、法规，结合本市实际情况，制定本条例。

第二条 本条例所称的出租汽车，是指按照乘客和用户意愿

提供客运服务或者车辆租赁服务的客车。

客运服务是指按照乘客意愿提供运送服务，并且按照里程和时间收费的出租汽车经营活动。

车辆租赁服务是指向用户出租不配备驾驶员的客运车辆，并且按照时间收费的出租汽车经营活动。

第三条 本条例适用于本市出租汽车经营者、从业人员和乘客、用户以及与出租汽车业务相关的单位、个人。

第四条 市交通管理部门是本市出租汽车行业的行政主管部门，负责本条例的组织实施；其所属的上海市城市交通运输管理处（以下简称市运输管理处）负责具体实施本市出租汽车客运的日常管理工作，并直接对黄浦、徐汇、长宁、静安、普陀、虹口、杨浦等区的出租汽车客运进行日常管理和监督；市交通管理部门所属的上海市交通委员会执法总队（以下简称市交通执法总队）具体负责本市出租汽车客运监督检查工作，并按照本条例的规定实施行政处罚。

浦东新区以及闵行、宝山、嘉定、金山、松江、奉贤、青浦、崇明等区交通管理部门（以下简称区交通管理部门）负责组织本行政区域内的出租汽车客运管理工作。区交通管理部门所属的交通运输管理机构（以下简称区运输管理机构）负责具体实施本行政区域内出租汽车客运日常管理和监督工作；区交通管理部门所属的交通行政执法机构（以下简称区交通执法机构）负责具体实施本行政区域内出租汽车客运监督检查工作，

并按照本条例的规定实施行政处罚。

本市有关行政管理部门应当按照各自职责，协同实施本条例。

第五条 本市的出租汽车应当与其他公共交通客运方式协调发展。

出租汽车的数量、停车场（库）、营业站和调度网络等的发展规划和计划，由市交通管理部门根据城市建设和社会、经济发展的实际情况编制，报市人民政府批准后实施。

第六条 出租汽车行业应当统一管理、合法经营、公平竞争。

出租汽车的营运收费标准和费用征缴标准，应当按照国家和本市有关规定统一制订，做到公平、合理。

第七条 出租汽车行业管理部门及其工作人员应当依法管理，秉公办事，文明服务。

第八条 经营者应当遵守国家法律、法规和本条例，维护乘客、用户的合法权益和从业人员的正当权益。

第二章 经营资质管理

第九条 从事客运服务的企业，必须符合下列条件：

- （一）有符合规定要求的客运车辆和相应的资金；
- （二）有符合规定要求的停车场地和经营场所；
- （三）有符合规定要求的质检、安全等管理人员和驾驶员；

(四) 有与经营方案相配套的经营管理制度。

第十条 从事客运服务的个体工商户，必须符合下列条件：

(一) 有符合规定要求的客运车辆和相应的资金；

(二) 有符合规定要求的停车场地；

(三) 有驾驶出租汽车二年以上的经历；

(四) 有市交通管理部门等部门认可的出租汽车经营企业出具的接受委托管理的证明。

第十一条 出租汽车驾驶员必须具备下列条件：

(一) 有初中以上文化程度；

(二) 有本市公安部门核发的机动车驾驶证；

(三) 经出租汽车职业培训合格；

(四) 遵守法律、法规。

被取消客运服务资格的驾驶员，自取消资格之日起五年内不得担任出租汽车驾驶员。

第十二条 从事车辆租赁服务的经营者，必须符合第九条第(一)、(二)、(四)项的规定。

第十三条 从事客运服务的，应当向市或者区交通管理部门申请办理许可。市或者区交通管理部门应当根据本市出租汽车行业发展的计划以及申请者的条件作出审核决定。

从事车辆租赁服务的，应当办理备案手续。

从事客运服务或者车辆租赁服务的经营者办妥许可、备案手续后，应当依法办理车辆牌照和保险等手续。

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。

车辆未经批准不得用于出租汽车客运服务；非本市车辆不得用于起点和终点在本市行政区域内的出租汽车经营活动。

第十四条 从事客运服务的个体工商户聘用的驾驶员应当符合本条例第十一条的规定，并须自聘用之日起十日内向市运输管理处备案。

被聘用的驾驶员发生违反本条例的行为，聘用者应当承担相应的法律责任。

第十五条 市交通管理部门、区交通管理部门应当每年对经营者的资质进行复审。

第十六条 经营者变更工商登记项目或者歇业的，应当凭有关部门的证明，自变更或者歇业之日起十日内向市交通管理部门或者区交通管理部门办理有关手续。

第三章 客运服务管理

第十七条 经营者应当加强对客运服务车辆的管理：

- （一）不得将客运服务车辆交于无准营证的人员驾驶；
- （二）客运服务车辆需连续停业十天以上的，须向市运输管理处或者区运输管理机构备案；
- （三）客运服务车辆需退出营业的，须向市运输管理处或者

区运输管理机构办理注销手续；

（四）符合其他有关规定。

客运服务车辆必须达到下列要求：

（一）车身、车厢和行李厢整洁；

（二）路码表和空调等设施完好；

（三）营运资格证件和专用车辆牌照清晰、有效；

（四）车厢内规定位置设置收费标准、企业名称、监督电话、车牌号等服务标志；

（五）中、小客车按照规定装置计价器；

（六）小客车按照规定装置防劫车设施和顶灯；

（七）符合客运服务规范对车辆的其他要求。

经市运输管理处批准的特种客运服务车辆可不受前款第（四）、（五）、（六）项规定的限制。

第十八条 客运服务实行扬手招车、电话预订和站点租乘等方式。

经营者及其从业人员应当为乘客提供方便、及时、准点、安全、文明的服务，对老、弱、病、残、孕以及急需抢救的人员优先供车。

遇有抢险救灾、主要客运集散点供车严重不足、重大活动等特殊情况时，经营者应当服从市运输管理处或者区运输管理机构的统一指挥。

第十九条 经营者及其从业人员应当执行由市物价部门批

准的收费标准，并且按照规定使用由市交通管理部门会同市税务部门印制的车费发票。

客运车费中包括乘客意外伤害保险费。

第二十条 市交通管理部门、区交通管理部门应当会同公安部门在本市商业中心地区、居住区和主要道路上，根据方便乘客的原则和道路条件设置有明显标志的出租汽车上、下乘客的临时停靠点。

第二十一条 机场、火车站、客运码头、长途汽车站和其他客流集散的公共场所，以及新建居住区、经济技术开发区，应当设置出租汽车营业站及相应的停车场地。

进入出租汽车营业站营业的车辆应当服从调度和管理。

统一规划、建设的出租汽车营业站及相应的停车场地，需关闭或者改变用途的，应当经城市规划管理部门和公安部门批准，并自批准之日起十日内向市交通管理部门或者区交通管理部门备案。

第二十二条 向全行业开放的出租汽车营业站的调度员应当遵守下列规定：

- （一）佩戴服务标志，衣着整洁，文明礼貌；
- （二）有车必供，按序调派，并且及时调集车辆疏散乘客；
- （三）制止驾驶员拒绝运送乘客和不服从调派的行为。

第二十三条 客运服务驾驶员应当遵守下列规定：

- （一）衣着整洁，文明礼貌，不在车厢内吸烟；

- (二) 携带符合规定的营运资格证件;
- (三) 上、下客时按照规定停车;
- (四) 按照合理路线或者乘客要求的路线行驶;
- (五) 按照规定操作计价器;
- (六) 按照标准收费并且出具车费发票;
- (七) 符合其他有关客运服务规范的要求。

第二十四条 客运服务驾驶员不得拒绝乘客的运送要求，有下列行为之一的属拒绝运送乘客的行为：

- (一) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，遇乘客招手，停车后不载客的；
- (二) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，在营业站内不服从调派的；
- (三) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，在客运集散点或者道路边待租时拒绝载客的；
- (四) 载客营运途中无正当理由中断服务的。

第二十五条 乘客应当遵守本条例和交通管理的规定，不得在车辆行驶中、遇红灯停驶时或者禁止停车的地方拦车。

乘客应当文明乘车，并且遵守下列规定：

- (一) 不乱扔废弃物，不吸烟，不污损车辆；
- (二) 不携带易燃、易爆等危险品；
- (三) 不提出使驾驶员违反本条例和交通管理规定的要求；
- (四) 醉酒者和精神病患者乘车须有人监护；

(五) 遵守其他的有关规定。

第二十六条 乘客应当按照规定的标准支付车费及有关费用。

乘客遇有下列情况之一时，可拒绝支付车费：

- (一) 租乘的中、小客车无计价器或者有计价器不使用的；
- (二) 驾驶员不出具车费发票或者有关凭证的；
- (三) 租乘的客车在起步费里程内发生故障，无法完成运送服务的。

第二十七条 遇有乘客需要出市境或者夜间去郊区、冷僻地区时，客运服务驾驶员可要求乘客随同到就近的公安机关办理验证登记手续，并报告其所在的客运服务企业。乘客应当予以配合。

第二十八条 客运服务驾驶员对不遵守本条例第二十五条、第二十七条规定的乘客可拒绝提供运送服务。

第二十九条 客运服务驾驶员发现乘客在车辆上的失物，应当及时设法归还；无法归还的，应当及时上交所在企业。企业应当妥善保管，并及时报告市运输管理处或者区运输管理机构。

乘客在客运服务车辆上失物的，可凭车费发票向客运服务企业或者市运输管理处、区运输管理机构挂失。

第三十条 经营者应当按照规定向市运输管理处或者区运输管理机构填报客运服务统计报表。

第三十一条 经营者应当按照规定缴纳相关税、费。

第四章 车辆租赁服务管理

第三十二条 经营者应当建立、健全车辆租赁服务管理制度，并遵守下列规定：

- （一）按照批准的经营范围营业；
- （二）按照市物价部门核定的标准收费；
- （三）使用由市交通管理部门会同市税务部门印制的车费发票；
- （四）按照规定向市运输管理处填报车辆租赁服务统计报表；
- （五）按照规定缴纳相关税、费。

第三十三条 租赁服务车辆必须达到下列要求：

- （一）机件性能完好；
- （二）车身、车厢和行李厢整洁；
- （三）空调、音响等设施完好；
- （四）营运资格证件和专用车辆牌照清晰、有效。

租赁服务车辆不得装置计价器和顶灯。

租赁服务车辆需退出营业的，经营者应当向市运输管理处办理有关注销手续。

第三十四条 用户承租车辆，应当提交有关证明或者证件。经营者可要求用户提供相应的财产抵押担保或者由具有代偿能力者提供担保。

租赁服务车辆的驾驶员，必须持有中华人民共和国有效机动车驾驶证。

第三十五条 经营者从事车辆租赁服务，应当按照法律、法规的有关规定，与用户签订租赁合同。

第三十六条 用户承租车辆后，不得擅自转租或者利用承租的车辆从事营运活动。

第五章 检查和投诉

第三十七条 市运输管理处、市交通执法总队、区运输管理机构和区交通执法机构应当加强对出租汽车的监督和检查。客运管理人员在客流集散点和道路上对出租汽车执行检查任务时，应当穿着识别服装，佩戴值勤标志。

市运输管理处、区运输管理机构应当对经营者与从业人员签订的经营承包合同进行监督。

第三十八条 市运输管理处、区运输管理机构和出租汽车经营企业应当建立投诉受理制度，接受对违反本条例行为的投诉和社会监督。

投诉者应当提供有关证据。

第三十九条 市运输管理处或者区运输管理机构接受投诉后，应当在接受之日起一个月内处理完毕，但情况复杂的，可以在三个月内处理完毕。

经营者接受投诉后，应当在接受之日起十日内作出答复。对答复有异议的，可以向市运输管理处或者区运输管理机构投诉。

第四十条 出租汽车从业人员发生违反本条例行为或者被投诉后，其所在企业应当在规定期限内指派专人陪同从业人员到市运输管理处或者区运输管理机构接受查询。

市交通执法总队和区交通执法机构对客运服务驾驶员违反本条例的行为实行记录制度。达到一定记录次数的客运服务驾驶员，应当参加由市运输管理处组织的教育培训。记录制度的具体规定由市交通行政管理部门制定。

第四十一条 乘客与出租汽车从业人员对供车、收费有争议时，可以当即到市运输管理处或者区运输管理机构处理。租乘时起至受理时止的车费由责任者承担。

乘客投诉计价器失准的，市运输管理处或者区运输管理机构应当当即封存计价器及其附设装置，并且将其送技术监督部门校验。由此发生的费用由责任者承担。

第四十二条 投诉超过标准收费的，受理单位查实后可以对投诉者奖励。

第六章 法律责任

第四十三条 对经营者违反本条例的行为，由市交通执法总队、区交通执法机构按照下列规定给予处罚：

(一) 违反第九条, 第十条, 第十二条的, 责令限期整改;

(二) 违反第十六条, 第十七条第二款, 第二十一条第二款, 第三十三条, 第三十九条第二款, 第四十条的, 责令其改正, 可处二百元以上二千元以下罚款;

(三) 违反第十七条第一款, 第十八条第三款的, 责令其改正, 可处二千元以上五千元以下罚款;

(四) 违反第十九条第一款, 第三十二条第(一)、(二)、(三)项的, 没收其非法所得, 可并处一千元以上五千元以下罚款;

(五) 违反第二十一条第三款的, 责令其限期改正; 逾期不改正的, 可处一百元以上一千元以下罚款。

经营者违反第三十条, 第三十一条, 第三十二条第(四)、(五)项的, 按照法律、法规的有关规定给予处罚。

经营者违反本条例情节严重的, 由市交通执法总队、区交通执法机构责令其部分或者全部车辆暂停营业十五天以下, 或者由市交通管理部门、区交通管理部门取消其出租汽车的经营资格。

第四十四条 对客运服务驾驶员违反本条例的行为, 由市交通执法总队、区交通执法机构按照下列规定给予处罚:

(一) 违反第十三条第四款的, 责令其立即改正, 可并处二百元罚款;

(二) 违反第十九条第一款, 第二十三条第(四)、(五)、(六)项的, 没收其非法所得, 可并处二百元以上二千元以下罚款;

(三) 违反第二十一条第二款，第二十三条第（一）、（二）、（三）、（七）项的，责令其改正，可并处警告或者五十元以上二百元以下罚款；

(四) 违反第二十四条的，责令其暂停营业十五天，并处二百元罚款。

驾驶员违反本条例情节严重的，由市交通执法总队、区交通执法机构责令其暂停营业十五天以下，或者取消其客运服务的营运资格。

第四十五条 对违反第二十二条的营业站调度员，由市交通执法总队、区交通执法机构责令其改正，可并处二十元以上一百元以下罚款；情节严重的，取消其调度资格。

第四十六条 乘客违反第二十五条第二款，造成车辆损失的，应当予以赔偿；违反第二十六条第一款的，可以到公安机关或者市交通执法总队、区交通执法机构处理。

第四十七条 用户违反第三十六条的，由市交通执法总队、区交通执法机构责令其改正，没收违法所得，可并处一千元以上三千元以下罚款。

第四十八条 擅自从事出租汽车客运服务的，由市交通执法总队、区交通执法机构没收其违法所得，并处二千元以上五万元以下罚款。

有前款规定的违反行为的，市或者区交通管理部门可以将车辆扣押，并且出具扣押证明。扣押后按期履行行政处罚决定

的，市或者区交通管理部门应当立即解除扣押，并归还扣押的车辆；逾期不履行行政处罚决定的，市或者区交通管理部门可以将扣押的车辆按照有关规定拍卖。

第四十九条 对拒绝接受或者阻碍客运管理人员检查的，由市交通执法总队、区交通执法机构责令其改正，并处二百元罚款；情节严重的，可以责令其暂停营业十五天以下。

妨碍客运管理人员执行公务，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关给予行政处罚；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第五十条 当事人对行政行为不服的，可以按照《中华人民共和国行政复议法》和《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，申请行政复议或者向人民法院起诉。

当事人对行政处罚决定逾期不申请复议、不起诉又不履行的，由作出行政处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

第五十一条 客运管理人员或者有关行政管理人员违反本条例，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第七章 附 则

第五十二条 本条例的具体应用问题，由市交通管理部门负责解释。

第五十三条 本条例自 1995 年 9 月 1 日起施行。