

烟台市客运出租汽车管理若干规定

(2024 年 6 月 27 日烟台市第十八届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 2024 年 7 月 25 日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第十次会议批准)

第一条 为了规范客运出租汽车经营服务行为，维护客运出租汽车市场秩序，促进客运出租汽车行业健康发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称客运出租汽车包括巡游出租汽车和网络预约出租汽车。

巡游出租汽车，是指在道路上巡游揽客、站点候客或者以电信、互联网等方式预约揽客，喷涂、安装出租汽车标识，以符合条件的车辆和驾驶员为乘客提供运输服务，按照乘客意愿行驶，根据行驶里程和时间计费的客运出租汽车。

网络预约出租汽车，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，提供非巡游的预约出租汽车服务的客运出租汽车。

第三条 交通运输主管部门应当加强对客运出租汽车的监督管理，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，共享执法管理信息，维护公平竞争的市场秩序。

客运出租汽车经营者和驾驶员应当依法经营，诚实守信，公平竞争，为乘客提供安全、便捷、舒适的客运出租汽车服务。

第四条 从事客运出租汽车服务的驾驶员应当取得客运出租汽车驾驶员从业资格。申请参加客运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，最近连续三个记分周期内没有记满十二分记录；

（三）年龄不超过六十五周岁；

（四）法律、法规规定的其他条件。

通过客运出租汽车驾驶员从业资格考试的，可以同时申领《巡游出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》。

客运出租汽车驾驶员不再符合第一款规定条件的，许可机关应当依法注销并收回客运出租汽车驾驶员从业资格证件；无法收回的，由许可机关公告作废。

第五条 从事客运出租汽车经营的车辆应当安装符合国家和行业标准的具有行驶记录功能的卫星定位装置、应急报警装置，并根据交通运输主管部门的相关要求安装车内监控等信息化设备。

前款信息化装置和设备使用过程中涉及的个人信息数据的处理，应当遵守数据安全和个人信息保护等有关法律、法规。

第六条 交通运输主管部门应当按年度组织开展服务质量信誉考核工作，并依据考核结果加强对客运出租汽车经营者和驾驶员的管理。客运出租汽车经营者和驾驶员应当按照交通运输主管部门要求参加服务质量信誉考核工作。

第七条 交通运输主管部门应当健全客运出租汽车经营服务投诉举报制度，公开投诉举报方式，及时受理投诉举报。客运出租汽车经营者和驾驶员应当配合调查处理投诉举报事项。

第八条 客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）开展驾驶员法规政策、安全营运、职业道德、服务规范等教育培训，规范驾驶员营运服务行为；

（二）建立乘客服务和投诉处理制度，公布受理渠道，及时受理乘客服务和投诉事宜；

（三）组织车辆按照规定参加审验和安全性能检测，保证车辆技术状况良好，设施设备正常运转，营运标识完好；

（四）按照规定及时报告、处置运输安全事故，遇有抢险救灾、重大活动保障等政府指令性运输任务时，服从相关部门统一调度；

（五）法律、法规和规章规定的其他要求。

网络预约出租汽车经营者除遵守前款规定外，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) 实际提供服务的车辆、驾驶员线上线下保持一致；
(三) 不得向不符合条件的车辆、驾驶员提供信息对接开展网络预约出租汽车经营服务。

第九条 客运出租汽车驾驶员不得有下列行为：

(一) 拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶；
(二) 未经乘客同意招揽他人同乘；
(三) 巡游出租汽车不按照规定使用计程计价设备、违规收费；
(四) 网络预约出租汽车诱导乘客取消线上订单、进行线下交易；
(五) 不按照规定出具相应车费票据；
(六) 法律、法规和规章规定的其他要求。

第十条 任何单位和个人不得擅自在巡游出租汽车以外的机动车上使用我市巡游出租汽车外观或者设置顶灯、计程计价设备、空车标识等巡游出租汽车专用设施。

巡游出租汽车退出营运时，巡游出租汽车经营者应当改变标志性的外观，拆除专用设施。

第十一条 客运出租汽车驾驶员利用客运出租汽车从事违法活动或者在经营活动中以侮辱、殴打等方式侵害他人合法权益，受到行政拘留处罚或者刑事处罚的，由交通运输主管部门吊销客运出租汽车驾驶员从业资格证件。

第十二条 客运出租汽车经营者或者驾驶员在经营过程中有下列情形之一的，由交通运输主管部门吊销相应车辆的道路运输证：

- （一）出现服务质量问题，并造成严重后果的；
- （二）发生重大生产安全责任事故的；
- （三）违法经营情节严重的。

第十三条 本规定自公布之日起施行。