广东省人民政府令

第247号

《广东省出租汽车经营管理办法》已经2017年9月21日广东省人民政府第十二届114次常务会议修订通过，现予公布，自2018年2月1日起施行。

省　　长　　马兴瑞

2017年12月22日

广东省出租汽车经营管理办法

第一章　总　则

第一条　为了规范出租汽车经营行为，保障出租汽车乘客、驾驶员和经营者的合法权益，促进出租汽车行业发展，根据有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条　本办法适用于本省行政区域内出租汽车经营及其监督管理活动。

第三条　本办法所称出租汽车经营，是指使用7座以下乘用车，按照乘客意愿提供的营利性客运活动，包括巡游出租汽车（以下简称巡游车）经营和网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营。

本办法所称出租汽车经营者，是指依法取得出租汽车经营许可，从事出租汽车经营的企业法人和个体经营者。

第四条　省人民政府交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责指导全省出租汽车经营管理工作。

市、县、区人民政府交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责本行政区域出租汽车经营管理的具体工作。

发展改革、公安、人力资源社会保障、住房城乡建设、工商、质监、税务、通信、人民银行、网信等部门和工会组织，按

照各自职责做好出租汽车经营管理的相关工作。

第五条 市、县、区人民政府应当根据本行政区域社会公众出行需求、城市公共交通发展水平、道路资源承载能力等情况发展出租汽车，科学确定出租汽车运力规模。

市、县、区人民政府应当加强出租汽车候车点、休息服务点、综合交通枢纽调度场等配套设施的规划建设，为出租汽车营运提供便利。

第六条 出租汽车经营应当依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务。

鼓励出租汽车经营者使用新能源车辆和为有需要的乘客提供无障碍车辆及其他无障碍服务。

第二章 经营许可

第七条 申请从事巡游车经营的，应当按照国家和市、县、区人民政府的规定取得巡游车车辆经营权。

企业法人申请从事巡游车经营的，应当按照国家规定向经营区域市、县、区人民政府交通运输主管部门提出申请，并提交相应的材料。

个体经营者申请从事巡游车经营的，应当向经营区域市、县、区人民政府交通运输主管部门提出申请，并提交《巡游出租汽车经营申请表》《拟投入车辆承诺书》和本人的《巡游出租汽车驾驶员证》及其复印件。

第八条 申请从事网约车经营的，应当具有企业法人资格，并按照国家规定向经营区域地级以上市人民政府交通运输主管部门提出申请、提交材料。

在本省注册的企业首次申请从事网约车经营的，应当按照国家和省的有关规定，向注册地地级以上市人民政府交通运输主管部门提交线上服务能力认定材料；省人民政府交通运输主管部门会同同级通信、公安、税务、人民银行、网信等部门审核后，由省人民政府交通运输主管部门出具线上服务能力认定结果。

第九条 出租汽车应当安装应急报警装置和具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置。

巡游车应当按照要求喷涂专用标识和安装巡游车标志灯、空车待租标志、计程计价设备。

未取得巡游车《道路运输证》的车辆不得喷涂巡游车专用标识和安装巡游车标志灯、空车待租标志、计程计价设备。

第十条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当向符合条件的巡游车核发《道路运输证》，向符合条件的网约车核发《网络预约出租汽车运输证》（《道路运输证》和《网络预约出租汽车运输证》以下统称营运证）。

地级以上市人民政府交通运输主管部门应当向从业资格考试合格的巡游车驾驶员核发《巡游出租汽车驾驶员证》，向从业资格考试合格的网约车驾驶员核发《网络预约出租汽车驾驶员证》（《巡游出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》

以下统称从业资格证）。

巡游车驾驶员从业资格考试与网约车驾驶员从业资格考试内容相同的，考试合格成绩在有效期内可以互认。

第三章　经营行为

第十一条　出租汽车经营者应当承担承运人责任，保证营运安全，保障乘客的合法权益。

个体经营者和采取承包经营方式的承包人，应当取得出租汽车驾驶员从业资格，按照规定注册上岗，并由本人直接从事营运活动。

采取承包经营方式的承包人不得转包或者擅自聘请驾驶员。

第十二条　出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）按照国家相关标准营运，为乘客提供安全、便捷、舒适的出租汽车服务；

（二）使用性能良好的合法营运车辆，建立完善的车辆档案，保证营运过程中设施设备完好；

（三）配备具有出租汽车从业资格且完成注册的驾驶员，建立驾驶员管理档案，定期组织驾驶员开展业务培训和安全教育；

（四）依法纳税，按照有关规定投保承运人责任险等相关保险；

（五）按照规定向交通运输等部门提供营运数据以及其他必要的营运资料，实时传送车辆卫星定位装置记录和生成的数据；

（六）建立乘客评价、服务质量投诉及处理制度，保障乘客权益；

（七）法律、法规、规章规定的其他要求。

第十三条 出租汽车经营者应当明码标价，在出租汽车醒目位置公开运价和收费标准，并向乘客提供税务部门监制的票据。

运价实行政府定价或者政府指导价的，出租汽车经营者应当执行县级以上人民政府价格主管部门制定的运价和收费标准。

运价实行市场调节价的，出租汽车经营者应当按照符合国家有关规定的计程计价方式制定运价和收费标准，并向社会公示。

第十四条 出租汽车经营者应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，建立24小时服务投诉值班制度，指定部门或者人员受理投诉。

出租汽车经营者收到乘客投诉后，应当在10日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第十五条 出租汽车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）按照国家规定取得从业资格证，在从业资格证核定范围内按照国家出租汽车服务标准提供服务，并不得转借、出租、涂改从业资格证。

（二）按照规定携带营运证和从业资格证；从事巡游车服务的，还应当在车内醒目位置公开本人的从业信息，且公开的信息应当与实际驾驶人员一致。

（三）按照规定使用出租汽车相关设备，不得故意破坏；不

得在车厢内吸烟，载客运行时不得操作手机、饮食。

（四）按照乘客要求的路线行驶；乘客未提出要求的，应当选择距离最短的路线行驶；因故需绕道行驶时，应当征得乘客同意。

（五）不得无故中断运送乘客服务或者未征得乘客同意更换车辆。

（六）提供预约服务的，应当准时履约，因故不能履约的应当提前告知；乘客未按照约定候车时，应当与乘客联系确认。

（七）不得利用出租汽车进行违法犯罪活动或者为违法犯罪活动提供便利条件；营运中发现违法犯罪嫌疑人的，应当及时向公安机关举报，并协助公安机关调查取证。

（八）法律、法规、规章规定的其他要求。

第十六条 除下列情形外，出租汽车驾驶员不得拒载：

（一）不能控制自己行为的乘客要求乘车且无人随车监护的；

（二）乘客携带易燃、易爆、有毒等危险物品的；

（三）乘客不愿按照相应的计费标准支付车费的；

（四）乘客的要求违反有关法律、法规、规章或者交通管制规定的；

（五）法律、法规、规章规定的其他可以拒载的情形。

第十七条 出租汽车经营者应当按照有关法律、法规的规定保障驾驶员的合法权益，规范与驾驶员签订的劳动合同、经营合

同或者协议。

出租汽车经营者与驾驶员签订的劳动合同，应当明确约定劳动合同期限、劳动报酬、工作时间、休息休假、社会保险等事项。

出租汽车经营者与驾驶员签订的经营合同或者协议，应当明确双方的权利和义务，建立营运风险共担、利益共享的分配机制。

第十八条 出租汽车经营者应当制定突发事件应急预案。应急预案包括报告程序、应急指挥、应急车辆、处置措施和责任人等内容。

发生突发事件时，出租汽车经营者和驾驶员应当服从市、县、区人民政府及其有关部门的统一指挥、调度。

第十九条 巡游车可以巡游揽客、站点轮排候客，也可以通过电信、互联网等方式预约提供出租汽车服务。

网约车应当通过互联网方式预约提供出租汽车服务，不得巡游揽客、站点轮排候客。

第二十条 出租汽车应当在许可的经营区域内从事经营活动；超出许可的经营区域的，单次经营的起点或者终点应当有一端在许可的经营区域内。

市、县、区人民政府交通运输主管部门应当在交通方便、客流集中的地方设立异地巡游车回程候客站点，并向社会公布。

第二十一条 出租汽车经营者、驾驶员以及其他单位和个人

不得干扰、屏蔽出租汽车相关设备数据传输信号，不得篡改出租汽车相关设备记录和生成的数据。

网约车经营者应当通过其服务平台以显著方式将驾驶员、约车人和乘客等个人信息的采集和使用的目的、方式和范围进行告知。个人信息的采集不得超越提供网约车业务所必需的范围。

第二十二条 任何单位和个人不得向出租汽车经营者、驾驶员非法收取停车费用或者阻挠其正常营运，不得采取扰乱正常营运秩序的手段为出租汽车招揽乘客。

第四章 监督管理

第二十三条 县级以上人民政府交通运输主管部门应当依法对出租汽车经营行为实施监督检查，会同有关部门及时制止、纠正非法出租汽车经营行为及其他违法行为，维护出租汽车市场秩序。

县级以上人民政府交通运输主管部门应当建立负有出租汽车经营管理职责的部门之间的信息实时共享机制。

第二十四条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当健全内部监督制度，简化许可程序，提高出租汽车行业管理水平，自觉接受社会监督。

市、县、区人民政府交通运输主管部门应当构建网上业务平台，定期公布出租汽车经营管理信息。

第二十五条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当创

新监管方式，提高监管效能。

依法调取的计程计价设备、交通监控视频、汽车行驶记录仪或者卫星定位系统记录、采集的资料，经确认后可以作为认定违法事实的证据。

第二十六条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当加强出租汽车行业诚信体系建设，按照国家和省的有关规定对出租汽车经营者和驾驶员实施诚信评价。

第二十七条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当建立投诉制度，公开投诉电话、通信地址或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员和经营者投诉。

市、县、区人民政府交通运输主管部门受理的投诉，应当在10日内办结；情况复杂的，应当在30日内办结。

第二十八条 市、县、区人民政府交通运输主管部门应当加强对巡游车的车辆结构、车容车貌、外观颜色变动情况，以及安装、使用出租汽车标志灯、空车待租标志、计程计价设备、车辆卫星定位装置、应急报警装置、安全防范设施、消防器材等情况的日常检查，发现不符合法律、法规、规章规定的，应当责令改正。

第二十九条 出租汽车经营者疏于管理，导致发生利用出租汽车扰乱社会秩序、妨碍正常营运事件的，市、县、区人民政府交通运输主管部门应当责令改正。

第五章　法律责任

第三十条　交通运输主管部门及其工作人员违反本办法规定，有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理：

（一）未按照规定实施许可的；

（二）未按照规定履行监督管理职能的；

（三）未按照规定受理投诉，造成严重后果的；

（四）发现违法行为未及时查处的；

（五）参与或者变相参与出租汽车经营的；

（六）索取、收受他人财物或者谋取其他不正当利益的；

（七）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

第三十一条　违反本办法第九条第三款规定，未取得巡游车营运证的车辆喷涂巡游车专用标识或者安装巡游车标志灯、空车待租标志或者计程计价设备的，由市、县、区人民政府交通运输主管部门责令改正，对单位处5000元以上1万元以下罚款，对个人处1000元罚款。

第三十二条　出租汽车经营者违反本办法第十二条第五项规定，有下列行为之一的，由市、县、区人民政府交通运输主管部门责令改正，对企业法人处3000元以上5000元以下罚款，对个体经营者处500元以上1000元以下罚款：

（一）未按照规定向交通运输等部门提供营运数据或者其他

必要的营运资料的；

（二）未实时传送车辆卫星定位装置记录或者生成的数据的。

第三十三条 违反本办法第十五条第一项规定，有下列行为之一的，由市、县、区人民政府交通运输主管部门责令改正，处1000元罚款：

（一）未取得从业资格证或者超越从业资格证核定范围，驾驶出租汽车从事经营活动的；

（二）转借、出租或者涂改从业资格证的。

第三十四条 出租汽车驾驶员违反本办法第十五条第二项规定，在营运过程中有下列行为之一的，由市、县、区人民政府交通运输主管部门责令改正，处100元罚款：

（一）未按照规定携带营运证或者从业资格证的；

（二）从事巡游车服务，未在车内醒目位置公开本人的从业信息或者公开的信息与实际驾驶人员不一致的。

第三十五条 违反本办法第二十一条规定，有下列行为之一的，由市、县、区人民政府交通运输主管部门责令改正，对单位处3000元以上5000元以下罚款，对个人处500元以上1000元以下罚款：

（一）干扰或者屏蔽出租汽车相关设备数据传输信号的；

（二）篡改出租汽车相关设备记录或者生成的数据的。

第六章　附　则

第三十六条　巡游车的报废标准按照国家机动车强制报废标准执行。

网约车行驶里程达到60万千米时强制报废；行驶里程未达到60万千米但使用年限达到8年时，退出网约车经营；退出网约车经营的车辆行驶里程达到60万千米时强制报废。

第三十七条　本办法没有规定的其他事项，相关法律、法规、规章有规定的，从其规定。

第三十八条　本办法自2018年2月1日起施行，《广东省出租汽车管理办法》同时废止。

分送：国务院办公厅，国务院法制办。
省委常委，省人大常委会主任，省政协主席，副省长，省政府秘书长、副秘书长。
各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构。
省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省纪委办公厅，省法院，省检察院。
南部战区，南海舰队，南部战区空军，省军区。

广东省人民政府办公厅秘书处　　2017年12月25日印发