

榆林市巡游出租汽车经营服务管理办法(试行)

第一条 为了规范巡游出租汽车经营服务行为，维护巡游出租汽车市场秩序，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，促进巡游出租汽车行业健康发展，根据有关法律、行政法规、规章，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称巡游出租汽车经营服务，是指依法取得营运资格，可以在道路上巡游揽客、专用站点候客，喷涂、安装出租汽车标识，以七座及以下乘用车和驾驶劳务为乘客提供出行服务，并按照乘客意愿行驶，根据行驶里程和时间计费的经营服务活动。

第三条 本市行政区域内巡游出租汽车经营服务和管理活动，适用本办法。

第四条 巡游出租汽车行业管理遵循科学规划、适度发展、规范有序、安全运营、方便出行的原则。鼓励巡游出租汽车经营者实行公司化、集约化、规模化经营。鼓励新技术、新能源、新装备在出租汽车经营服务、安全管理等方面的应用。

第五条 市交通运输主管部门是本市巡游出租汽车行业行政主管部门，负责榆林市中心城区巡游出租汽车管理；其所属的交通运输发展机构、交通运输综合执法机构按照职责，具体实施巡

游出租汽车管理工作。

县（市、区）交通运输主管部门负责本行政区域内巡游出租汽车管理，其所属的交通运输发展机构、交通运输综合执法机构具体实施巡游出租汽车管理工作。

发改、工信、公安、司法、财政、人社、生态环境、住建、应急、市场监管、行政审批、税务、国家金融监督管理总局榆林监管分局等部门应当按照各自职责，共同做好巡游出租汽车相关管理工作。

第六条 巡游出租汽车行业发展应当与城市经济社会发展水平相适应，其相关运营配套设施建设应当纳入城市建设规划，与城市建设和其他公共交通行业发展相协调，坚持优先发展公共交通，适度发展巡游出租汽车，优化城市交通结构。

第七条 巡游出租汽车车辆经营权投放应当综合考虑市场实际供需状况、巡游出租汽车运营效率、城市规模等因素，科学确定巡游出租汽车运力规模，保持巡游出租汽车客运供需基本平衡。

第八条 榆林市中心城区巡游出租汽车车辆经营权投放方案由市交通运输主管部门制定，报市人民政府批准。

各县（市、区）巡游出租汽车车辆经营权投放方案由各县（市、区）交通运输主管部门制定，报同级人民政府批准。

新增巡游出租汽车车辆经营权的投放方案应当通过听证会、座谈会、论证会等方式公开征求意见。

第九条 巡游出租汽车应当在许可经营区域内从事运营活动，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

巡游出租汽车不得超出经营范围从事或者变相从事班线客运。

第十条 机场、火车站、长途汽车站等大型公共场所应当设置巡游出租汽车候客站点，并向社会公布。

第十一条 巡游出租汽车经营者应当为乘客提供安全、便捷、优质的服务，并遵守下列规定：

（一）保证提供营运服务的车辆、驾驶员持有有效的《道路运输证》《驾驶员从业资格证》；

（二）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，营运标志标识完好；

（三）加强从业人员管理和培训教育；

（四）依法与驾驶员签订劳动合同，明确双方的权利和义务；

（五）建立乘客服务和投诉处理制度，公布受理渠道，及时受理乘客咨询、投诉、遗失物协助查找等事宜；

（六）服从管理部门监督、检查、调查，及时履行处理决定；

（七）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；

（八）定期开展运营服务检查，及时整改安全隐患及服务质

量问题;

(九) 将营运信息、车辆运行和服务监控数据以及其他必要的营运资料实时、准确、完整地传输至行业监管平台;

(十) 法律、法规规定的其他情形。

第十二条 巡游出租汽车驾驶员应当具备下列条件:

(一) 取得相应准驾车型机动车驾驶证, 并有三年以上驾驶经历;

(二) 身体健康状况符合从业要求;

(三) 经考试合格取得巡游出租汽车驾驶员从业资格证;

(四) 近五年内无被吊销巡游出租汽车驾驶员从业资格证的记录;

(五) 无暴力犯罪、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的记录。

取得巡游出租汽车从业资格证的驾驶员, 应当按照规定办理注册后, 方可从事巡游出租汽车客运服务。

第十三条 巡游出租汽车驾驶员应当在营运中遵守下列规定:

(一) 做好营运前例行检查, 保持车辆设施、设备完好, 车容整洁;

(二) 随车携带《道路运输证》《驾驶员从业资格证》, 出示服务监督卡, 并按规定摆放、粘贴有关证件和标志;

（三）规范着装，整洁干净，语言文明，主动问候，提醒乘客系好安全带；

（四）根据乘客意愿升降车窗玻璃及使用空调、音响、视频等服务设备；

（五）乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李；

（六）主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

（七）遵守道路交通安全法规，文明礼让行车；

（八）按规定使用计程计价设备，执行收费标准并主动出具有效车费票据；

（九）在机场、火车站、汽车客运站、公共交通枢纽等客流集散地载客时遵守营运秩序文明排队，服从调度指挥，在指定区域揽客；

（十）应当接受交通运输主管部门的日常监督及执法检查、调查。

第十四条 巡游出租汽车驾驶员遇到下列特殊情形时，应当按照下列方式办理：

（一）乘客对服务不满意时，虚心听取乘客意见；

（二）发现乘客遗失财物，设法及时归还失主。无法找到失主的，及时上交巡游出租汽车企业或者有关部门处理，不得私自留存；

（三）发现乘客遗留可疑危险物品的，立即报警。

第十五条 巡游出租汽车驾驶员禁止下列行为：

（一）将巡游出租汽车交给无从业资格证或未注册监督卡的人员驾驶；

（二）伪造、变造、转借、出租、涂改营运证件；

（三）巡游出租汽车空车待租状态下，无故拒载、绕行、甩客、议价；

（四）未经乘客同意搭载其他乘客；

（五）损坏、遮挡、擅自改动或者不按规定使用车载终端、摄像头、顶灯等设施设备；

（六）威胁、辱骂乘客，对投诉人、举报人实施报复行为；

（七）在车内吸烟，食用有异味的食物；

（八）用手持电话通话，或者持续操作手持设备等影响驾驶安全的行为。

第十六条 巡游出租汽车车辆应当具备下列条件：

（一）具有本市公安机关核发的有效机动车号牌和行驶证，并在机动车交通事故责任强制保险和机动车安全技术检验的有效期内；

（二）符合省市有关车辆安全技术性能规定，大气污染物排放符合环保排放标准；

（三）配置具备驾驶员从业资格信息显示、电子支付、卫星定位、调度管理、电召、视频监控、录音、应急报警、服务评价等功能的车载终端；

（四）安装符合规定的计程计价设备；

(五) 设置顶灯以及具备车辆防盗、防伪等功能的装置;

(六) 配置消防器材;

(七) 设置或者张贴价目表、行业规范、企业名称、监督电话和其他服务标志;

(八) 外观、颜色和服务标志样式等符合规定。

第十七条 非巡游出租汽车不得安装顶灯、计价计程设备等巡游出租汽车专用标志标识和设备。任何单位和个人不得为非巡游出租汽车提供巡游出租汽车专用标志标识和设备。

第十八条 巡游出租汽车营运时, 车容车貌、设施设备应当符合以下要求:

(一) 车身外观整洁完好, 车厢内整洁、卫生, 无异味;

(二) 车门功能正常, 车窗玻璃密闭良好, 无遮蔽物, 升降功能有效;

(三) 座椅牢固无塌陷, 前排座椅可前后移动, 靠背倾度可调, 安全带和锁扣齐全、有效;

(四) 座套、头枕套、脚垫齐全, 干净整洁;

(五) 计程计价设备、顶灯、营运标志、服务监督卡、车载信息化设备等完好有效;

(六) 车身不得张贴喷涂商业广告、车窗不得张贴有色膜、反光膜, 不得悬挂窗帘或者放置遮挡物。

第十九条 乘客租乘巡游出租汽车应当遵守下列规定:

(一) 不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘

车；

（二）不得有影响驾驶员安全行车的行为；

（三）不得违反公共卫生安全的相关规定；

（四）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

（五）不得向车外抛洒物品，不得破坏车辆设施设备或者污损车内物品；

（六）不得携带宠物和影响车内卫生的物品乘车；

（七）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

（八）按照规定支付车费；

（九）法律、法规规定的其他情形。

第二十条 乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区的，驾驶员可以要求乘客随同到就近的有关部门办理验证登记手续；乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝提供服务。

第二十一条 乘客遇下列情形之一的，可以拒绝支付车费：

（一）租乘的巡游出租汽车驾驶员不使用计程计价设备、使用不合格计程计价设备或者计程计价设备发生故障时继续运营的；

（二）巡游出租汽车驾驶员不按照规定出具相应客运票据的；

（三）巡游出租汽车驾驶员无故绕行的；

（四）租乘的巡游出租汽车在起租里程内发生故障，乘客不再租乘的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

第二十二条 遇有抢险救灾、突发事件等特殊情况，经营者和驾驶员应当服从交通运输主管部门的统一指挥和调度，完成指令性运输任务。因执行指令性运输任务而发生的费用以及损失，依法给予补偿。

交通运输主管部门可以会同有关部门通过购买服务等方式，做好交通枢纽、国际会展中心等重点区域、偏远地区以及重大活动、重要会议、重大节假日期间巡游车服务保障。

交通运输部门通过线上服务平台或服务专线，提供出租汽车电召服务，满足广大老年人、残疾人安全、平等、舒适、便捷的出行服务需要。

第二十三条 经营者和驾驶员有下列情形之一的，交通运输主管部门和有关部门可以依照有关规定予以表彰、奖励：

- （一）在政府指令性任务中作出突出贡献的；
- （二）拾金不昧、见义勇为、救死扶伤等事迹突出的；
- （三）维护公共利益和社会稳定，事迹突出的。

第二十四条 交通运输主管部门应当对巡游出租汽车经营者的经营行为、服务质量、安全运营等情况进行监督检查。

第二十五条 交通运输主管部门应当建立巡游出租汽车行业信用管理制度，将巡游出租汽车经营者和驾驶员服务质量信誉考核、乘客服务评价等信用信息，纳入本市公共信用信息管理系统。

第二十六条 交通运输发展机构和交通运输综合执法机构应

当建立巡游出租汽车联合监管机制，交通运输发展机构在日常管理中发现各类违法违规行爲固定证据后，移交交通运输综合执法机构查处并及时反馈查处结果。

第二十七条 交通运输主管部门及经营者应当建立投诉举报制度，公开监督电话、信箱或者其他联系方式，自觉接受乘客、驾驶员的投诉、举报和社会监督。

第二十八条 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已有法律责任规定的，从其规定。

第二十九条 本办法自 2025 年 7 月 10 日起施行，有效期 1 年。