

广州市巡游出租汽车客运管理条例

(2019年5月29日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 2019年7月25日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第十三次会议批准)

根据2021年5月27日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第四十九次会议通过并经2021年9月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议批准的《广州市人民代表大会常务委员会关于清理广州市地方性法规中与民法典不一致条款的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了规范巡游出租汽车客运管理，维护巡游出租汽车客运市场秩序，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、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称巡游出租汽车，是指依法取得运营许可，设置客运服务标志，可以巡游揽客、站点候客和提供电召服务，按照乘客意愿提供客运服务，并按照规定的项目和标准收费的七座以下乘用车。

第三条 本条例适用于本市行政区域内巡游出租汽车

的客运经营、管理、服务以及其他相关活动。

第四条 巡游出租汽车客运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。

巡游出租汽车客运经营应当以乘客为本，为乘客提供安全、便捷、舒适、优质的个性化出行服务。

本市鼓励巡游出租汽车客运经营实行规模化、集约化、公司化经营，构建经营者与驾驶员运营风险共担、利益合理分配的经营模式。

第五条 市交通行政主管部门负责本市巡游出租汽车客运行业的管理工作，组织实施本条例。

市交通行政主管部门应当利用互联网等技术，统筹建设全市统一的巡游出租汽车运营、监管和服务平台，创新运营和监管方式，降低管理成本，提高服务水平。

花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区交通行政主管部门依照本条例规定的权限负责本行政区域内巡游出租汽车客运行业的管理工作。

价格、人力资源和社会保障、市场监督管理、财政、应急管理、生态环境、城市管理、城乡规划、城乡建设、工业和信息化等行政管理部门以及公安机关应当依照有关法律、法规的规定，在各自的职责范围内协同实施本条例。

第六条 市交通行政主管部门应当根据城乡规划、经济社会发展和公众出行需要，按照巡游出租汽车功能定位，编

制巡游出租汽车客运行业发展规划，报市人民政府批准后实施。

第七条 市人民政府应当建立全市巡游出租汽车运力总量调控机制，科学确定运力投放条件，合理投放巡游出租汽车运力指标。

市交通行政主管部门应当建立全市巡游出租汽车客运动态监测机制，每年对市场供求状况、城乡交通状况、道路资源承载能力、巡游出租汽车行业运营情况、计程与计价设备数据等进行评估和分析；在达到运力投放条件时及时提请市人民政府投放运力指标。

第八条 巡游出租汽车运价按照有关规定实行政府定价或者政府指导价，对巡游出租汽车电召服务等其他增值服务实行市场调节价。

价格行政管理部门应当建立合理的巡游出租汽车运价形成机制和动态调整机制，综合考虑巡游出租汽车运营成本、居民和驾驶员收入水平、交通状况、服务质量以及消费价格指数等因素，健全作价规则，完善运价与燃料价格联动办法。

价格行政管理部门应当每三年对巡游出租汽车运价进行全面评估，评估报告应当向社会公开。

第九条 本市巡游出租汽车客运行业协会应当加强行业自律，根据协会章程开展下列活动：

(一) 制定行业自律规范和示范合同文本;

(二) 倡导、教育和督促巡游出租汽车经营者、驾驶员遵守相关法律、法规和行业规范;

(三) 向政府及相关部门反映行业合理诉求,做好巡游出租汽车经营者、驾驶员与政府及其相关部门之间的沟通协调工作;

(四) 调解巡游出租汽车经营者之间、巡游出租汽车经营者和驾驶员之间的矛盾纠纷;

(五) 开展业务培训,为会员提供行业资讯等服务;

(六) 指导巡游出租汽车经营者对实行市场调节价的增值服务建立合理的作价规则;

(七) 法律、法规和协会章程规定的其他活动。

巡游出租汽车客运行业协会应当依托市公共信用信息管理系统,加强对巡游出租汽车经营者和驾驶员违法违规行为、失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录与应用,督促行业接受社会监督,提高行业服务质量。

第二章 经营许可

第十条 全市巡游出租汽车运力指标投放计划,由市交通行政主管部门根据巡游出租汽车客运行业发展规划、巡游出租汽车客运动态监测评估情况拟定,报市人民政府批准。

花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区的运力指标投放计划由所在区的交通行政主管部门向市交通行政主管部门提出，统筹纳入全市巡游出租汽车运力指标投放计划。

全市巡游出租汽车运力指标投放计划应当包括拟投放的巡游出租汽车运力指标的数量、期限、经营方式、运营区域等内容，并且应当明确无障碍巡游出租汽车运力指标的投放计划。

市交通行政主管部门拟定全市巡游出租汽车运力指标投放计划时，应当通过听证会、座谈会、问卷调查或者网络征求意见等方式听取公众意见。

第十一条 巡游出租汽车运力指标根据全市巡游出租汽车运力指标计划，通过服务质量招标等公开、公平的方式无偿投放。运营区域为全市范围的巡游出租汽车运力指标，由市交通行政主管部门负责投放；运营区域为花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区的巡游出租汽车运力指标，由所在区的交通行政主管部门经本级人民政府批准后投放，并报市交通行政主管部门备案。

通过服务质量招标方式投放的，投标者应当具备本市巡游出租汽车《道路运输经营许可证》；尚未具备本市巡游出租汽车《道路运输经营许可证》的，应当有三十辆以上可以用于巡游出租汽车客运的车辆或者相应的车辆购置金。

巡游出租汽车运力指标的期限不超过五年。

第十二条 巡游出租汽车经营者有下列情形之一的，运力指标由交通行政主管部门无偿收回：

- （一）运力指标期限届满；
- （二）投标者取得运力指标后达不到招标文件要求的；
- （三）巡游出租汽车经营者因破产、解散、被撤销经营许可以及不可抗力等原因不能经营的；
- （四）无正当理由超过一百八十天不投入运营或者运营后连续一百八十天以上停运的；
- （五）法律、法规规定的其他情形。

运力指标无偿收回后，交通行政主管部门应当根据巡游出租汽车客运动态监测评估情况决定是否重新投放。决定重新投放的，应当依照本条例第十一条的规定投放。

第十三条 巡游出租汽车运力指标不得转让、出租。

巡游出租汽车经营权不得擅自转让。符合市人民政府规定的转让条件的，经交通行政主管部门批准后，经营权可以转让至具备《道路运输经营许可证》的企业。

巡游出租汽车经营者因合并、重组、变更名称，经交通行政主管部门批准后，经营权、运力指标可以变更主体名称。

第十四条 从事巡游出租汽车经营的，应当依法取得交通行政主管部门核发的《道路运输经营许可证》《道路运输证》；巡游出租汽车驾驶员应当依法取得市交通行政主管部门核发的《巡游出租汽车驾驶员证》。

第十五条 企业取得《道路运输经营许可证》，应当具备下列条件：

（一）有三十个以上巡游出租汽车经营权或者运力指标；

（二）有三十个以上已取得《巡游出租汽车驾驶员证》的驾驶员，或者书面承诺自取得许可之日起一百八十日内安排相应数量的已注册驾驶员上岗；

（三）有完备的管理机构和运营、安全生产、服务管理等方面的管理制度；

（四）有与经营规模相适应的经营场所、车辆停放地。

交通行政主管部门核发《道路运输经营许可证》后，应当对巡游出租汽车经营者落实承诺的情况进行检查，发现巡游出租汽车经营者的实际情况与承诺内容不符的，依法撤销其经营许可并注销《道路运输经营许可证》。

巡游出租汽车经营者因前款规定被撤销经营许可，再次申请的，不适用承诺审批的方式。

第十六条 巡游出租汽车经营者应当自取得《道路运输经营许可证》之日起一百八十日内，投入三十辆以上具备巡游出租汽车《道路运输证》的车辆运营。

巡游出租汽车经营者在经营期间，投入运营的巡游出租汽车不得少于三十辆。

第十七条 企业取得巡游出租汽车《道路运输证》，应

当具有相应的巡游出租汽车运力指标或者经营权，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）取得行驶证未满一年；

（三）符合国家、省、市关于使用新能源的要求，排气污染物符合本市依法执行的排放标准；

（四）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；

（五）安装符合规定的计价器或者其他计程与计价设备；

（六）设置顶灯以及具备车辆防盗、防伪等功能的装置；

（七）配置消防器材；

（八）设置或者张贴价目表、告示帖、企业名称、监督电话和其他服务标志；

（九）外观、颜色和服务标志样式等符合市交通行政主管部门的规定。

第十八条 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巡游出租汽车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标志等巡游出租汽车专用服务设施。

第十九条 有下列情形之一的，巡游出租汽车经营者应当将相关车辆退出运营，并于三十日内向交通行政主管部门申请注销《道路运输证》：

- （一）车辆自取得《道路运输证》之日起满五年的；
- （二）车辆已达到机动车强制报废标准的；
- （三）车辆使用性质发生变更的；
- （四）运力指标被依法收回的。

巡游出租汽车经营者应当对退出运营的巡游出租汽车清除巡游出租汽车颜色，拆除服务设施。

第二十条 取得《巡游出租汽车驾驶员证》，应当具备下列条件：

- （一）年龄未满六十五周岁；
- （二）自申请之日起前三年内无被吊销《巡游出租汽车驾驶员证》的记录；
- （三）具有本市公安机关核发的机动车相应准驾车型的驾驶证和三年以上驾驶经历；
- （四）经市交通行政主管部门考试合格；
- （五）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；
- （六）无暴力犯罪记录；
- （七）法律、法规规定的其他条件。

取得《巡游出租汽车驾驶员证》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。

第二十一条 申请《道路运输经营许可证》《道路运输证》，运营区域为全市的，应当按照本条例第十五条、第十七条的规定，持相应的材料向市交通行政主管部门申请；运营区域为花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区的，应当持相应的材料向所在区的交通行政主管部门申请。

申请《巡游出租汽车驾驶员证》的，应当按照本条例第二十条的规定，持相应的材料向市交通行政主管部门申请。

交通行政主管部门通过政府信息共享平台可以获取的材料，不得要求申请人另行提交。

交通行政主管部门应当自收到申请材料之日起二十个工作日内审查完毕，符合条件的，向申请人核发相应的证件；不符合条件的，作出不予许可的决定，并书面向申请人说明理由。

第三章 运营服务

第二十二条 市交通行政主管部门应当根据城乡规划和经济社会发展需要，划分巡游出租汽车客运运营区域，报市人民政府批准后实施。

本市巡游出租汽车应当在指定的区域内运营，不得提供

起点、终点均不在指定区域内的客运服务。

非本市巡游出租汽车不得提供起点、终点均在本市行政区域内的客运服务。交通行政主管部门应当在交通方便、客流集中的地方设立异地巡游出租汽车回程候客站点，并向社会公布。

第二十三条 交通行政主管部门应当会同公安机关以及负责城乡规划、城乡建设、城市管理等工作的行政管理部门在商业中心区、医院、学校、幼儿园、地铁站等公共场所和大型居住小区的周边道路，主干道和其他有必要的道路上，根据方便公众的原则和道路条件设置巡游出租汽车上下乘客的临时停靠点；在机场、火车站、公路客运站、客运码头、旅游景点以及其他大型公共场所等客流集散地设置巡游出租汽车运营站点。

公安机关应当在保障道路交通安全、畅通的条件下，按照方便公众的原则在非主干道上合理设置标志、标线，允许巡游出租汽车临时上下乘客。

第二十四条 市、区人民政府应当合理布局并推动建设固定的巡游出租汽车驾驶员综合服务区，设置明显标识，为驾驶员提供休息、用餐、如厕、车辆清洗和快修、充电等综合服务。

交通行政主管部门应当会同公安机关以及负责城市管理等工作的行政管理部门，在不影响交通的情况下根据实际

需要在非主干道的适当路段及其周边划定一定区域，专供巡游出租汽车驾驶员临时停车休息、用餐、如厕等。

第二十五条 市人民政府应当根据巡游出租汽车客运的行业特点制定鼓励新能源巡游出租汽车推广应用的综合性政策，在车辆运营、道路通行、配套服务设施、财政补贴等方面提供支持和便利。

交通行政主管部门、巡游出租汽车客运行业协会和巡游出租汽车经营者应当采取措施推广使用先进技术和设备，并按照省、市人民政府规定的比例要求在新增或者更新巡游出租汽车时使用新能源汽车。

负责工业和信息化工作的行政管理部门应当会同负责城乡规划、交通等工作的行政管理部门根据实际需要和便于服务原则，加快推进为新能源巡游出租汽车配套的充电、换电基础设施建设。

第二十六条 巡游出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）将有关设备以及数据库接入政府监管平台，实时报送卫星定位装置相关数据、巡游出租汽车和驾驶员对应信息等相关运营信息，并接收交通行政主管部门反馈的管理信息；

（二）本企业巡游出租汽车由取得《巡游出租汽车驾驶员证》并注册在本企业名下的驾驶员运营；

（三）加强驾驶员管理，采取措施监督驾驶员履行本条

例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条的规定。驾驶员有不按照合理路线或者乘客要求的路线行驶、不按照规定的项目和标准向乘客收费、未经乘客同意加载他人、拒载或者中途终止载客等违法行为的，应当予以教育、整改；

（四）建立驾驶员管理档案，定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全生产、设备使用、治安防范、电召服务等方面的培训，开展心理辅导；

（五）保持巡游出租汽车的车载终端、计程与计价设备、顶灯功能完好；车载终端、计程与计价设备、顶灯出现故障时，应当暂停运营；

（六）制定并落实巡游出租汽车回场检查制度，保证车辆运行安全技术条件合格，确保车辆符合本市依法执行的机动车污染物排放标准；保持车况良好、车容整洁、专用设施和各类标志齐全完好；

（七）按照规定将巡游出租汽车的计价器定期送检；不得改变计程与计价设备中与计量有关的部位结构，破坏计程与计价设备的准确度，或者使用擅自改动、拆装的计程与计价设备；

（八）确保本企业燃气巡游出租汽车车用气瓶的使用符合相关法律、法规、规章以及安全技术规范、标准的要求；

（九）在巡游出租汽车上设置广告不得影响安全驾驶，不得覆盖服务设施、设备和服务标志；

（十）制定并落实乘客评价、服务质量投诉以及处理制度，保障乘客权益；

（十一）履行巡游出租汽车的交通安全和治安防范工作职责；

（十二）提供台账资料、开放经营场所等，接受交通行政主管部门的监督、检查；

（十三）法律、法规规定的其他要求。

第二十七条 巡游出租汽车经营者应当依法与未达到法定退休年龄的驾驶员签订劳动合同，办理相关招用备案手续，参加社会保险，缴纳社会保险费，保障驾驶员合法权益。

巡游出租汽车经营者应当与超过法定退休年龄的驾驶员签订劳务合同，明确双方的权利和义务，保障驾驶员合法权益。劳务合同应当包含运营期间驾驶员的意外伤害保障条款。

巡游出租汽车经营者应当通过建立替班驾驶员队伍等措施，鼓励巡游出租汽车驾驶员在运营时合理安排休息，杜绝疲劳驾驶。

替班驾驶员可以采用非全日制用工形式。采用非全日制用工形式的替班驾驶员，每周在同一巡游出租汽车经营者的工作时间累计不得超过二十四小时。

第二十八条 巡游出租汽车经营者不得向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险。

采取承包方式经营的，巡游出租汽车经营者应当根据经营成本、运价变更等因素合理确定承包费用或者收益分配比例，向驾驶员收取的风险抵押金不得超过每个月承包费用的三倍。

第二十九条 巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务，遵守下列规定：

（一）服饰整洁，使用文明用语，礼貌待客，督促乘客系好安全带；

（二）做好运营前例行检查，保持车辆设施、设备完好，保持车辆容貌和车内整洁卫生，定期对车辆进行清洁、消毒；

（三）随车携带《巡游出租汽车驾驶员证》《道路运输证》等证件，并按照规定摆放、粘贴有关证件和标志；

（四）按照规定使用经法定计量检定机构检定合格的计价器或者其他计程与计价设备，并随车携带检定合格证；

（五）按照规定使用标志灯，车内无乘客时应当放置或者显示空车待租标志。因交接班、车辆设备故障、驾驶员用餐或者休息等原因暂停运营的，在空车标志上放置或者显示暂停运营标志；

（六）进入运营站点的，按照规定上下客和停车候客，服从管理人员调度和管理；

（七）遵守道路交通安全规定，安全行车；

（八）按照合理路线或者乘客要求的路线行驶，因故需

要绕道行驶时，应当征得乘客同意；

（九）根据乘客意愿使用空调、音响等服务设备；

（十）按照规定的项目和标准向乘客收费，并主动出具发票；

（十一）发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还。无法归还的，及时自行送交或者通过巡游出租汽车经营者送交公安机关或者有关部门；

（十二）遵守国家有关从业管理的规定，按照规定完成继续教育以及巡游出租汽车经营者组织的培训；

（十三）接受交通行政主管部门的监督、检查；

（十四）运营中发现违法犯罪线索情况，及时向公安机关举报，并协助公安机关调查取证；

（十五）法律、法规规定的其他要求。

第三十条 巡游出租汽车驾驶员不得有下列行为：

（一）损坏、遮挡或者擅自改动车载终端、摄像头、顶灯等服务设施，改变计程与计价设备中与计量有关的部位结构，破坏计程与计价设备的准确度，或者使用擅自改动、拆装的计程与计价设备；

（二）伪造、变造、买卖、挪用、转借、出租、涂改《道路运输证》《巡游出租汽车驾驶员证》，或者使用失效、伪造、变造的《道路运输证》《巡游出租汽车驾驶员证》；

（三）未经乘客同意加载他人；

- (四) 在巡游出租汽车内吸烟;
- (五) 驾车时操作手机等妨碍安全驾驶的行为;
- (六) 法律、法规禁止的其他行为。

第三十一条 巡游出租汽车驾驶员不得拒载或者中途终止载客。有下列情形之一的除外:

(一) 乘客的要求不符合道路交通安全规定, 或者要求巡游出租汽车在禁止停车的地方停车上下客的;

(二) 乘客携带管制器具或者爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品的;

(三) 乘客在上车前明确表示不愿意按照规定的项目和标准支付车费的;

(四) 乘客在巡游出租汽车内吸烟、吐痰、扔杂物或者损坏车辆设施, 经劝阻无效的;

(五) 无人陪同的醉酒者、精神病患者乘车影响安全驾驶的;

(六) 乘客殴打、辱骂驾驶员或者以其他方式影响安全驾驶的。

因本条第一款第五项规定情形中途终止载客的, 驾驶员应当采取适当措施, 及时报告所属巡游出租汽车经营者或者告知公安机关进行救助。

第三十二条 乘客要求前往偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区的, 驾驶员认为有安全隐患的, 可以要求乘客出

示身份证明文件、通过车载视频上传监管平台或者随同到就近的派出所办理验证登记手续等方式验证乘客身份。乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝提供服务。

第三十三条 对乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求，巡游出租汽车驾驶员应当按照以下规定提供服务：

（一）按照约定的时间和地点提供服务，因故不能履约的，应当按照相应流程取消订单并告知乘客；

（二）电召接客途中应当放置或者显示“电召服务中”标志；

（三）乘客未按照约定候车时，应当与乘客联系确认。

第三十四条 巡游出租汽车电召服务平台经营者应当遵守下列规定：

（一）不得向未取得《巡游出租汽车驾驶员证》的驾驶员或者未取得《道路运输证》的车辆提供电召服务信息；

（二）保证线上提供服务的驾驶员、车辆与线下实际提供服务的驾驶员、车辆一致；

（三）按照公平原则为驾驶员和乘客提供电召信息服务，不得以竞价方式或者变相竞价方式安排客运服务。

第三十五条 巡游出租汽车客运行业协会应当指导巡游出租汽车经营者、驾驶员合理安排交接班时间，禁止在上下班高峰期交接班。

巡游出租汽车客运行业协会应当引导驾驶员合理确定交接班地点。巡游出租汽车驾驶员综合服务区应当为驾驶员交接班提供便利。

第三十六条 有下列情形之一的，乘客可以拒绝支付车费：

（一）巡游出租汽车不使用计程与计价设备、计程与计价设备显示金额不清，或者计程与计价设备发生故障时继续运营的；

（二）巡游出租汽车在规定的收费项目和标准以外收费的；

（三）驾驶员拒绝出具收费发票的；

（四）巡游出租汽车在起步价里程内发生故障，无法完成运送服务的；

（五）驾驶员因发生道路交通安全违法行为接受处理，不能将乘客及时送达目的地的；

（六）除本条例第三十一条规定情形外，驾驶员中途终止载客的；

（七）驾驶员未经乘客同意加载他人的。

第三十七条 乘客乘坐巡游出租汽车，应当遵守下列规定：

（一）不得向驾驶员提出不符合道路交通安全规定的要求，或者要求巡游出租汽车在禁止停车的地方停车上下客；

(二) 不得携带管制器具或者爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品；

(三) 按照规定的收费项目和标准支付车费；

(四) 携带物品不得超过车内及尾箱的容积和负荷；

(五) 不得在巡游出租汽车内吸烟、吐痰、扔杂物或者损坏车辆设施；

(六) 通过电信、互联网等方式提出电召服务需求的，按照约定的时间和地点乘车；取消电召服务的，按照相应流程取消订单并告知驾驶员；

(七) 法律、法规规定的其他要求。

第三十八条 遇有抢险救灾、中国进出口商品交易会等重大活动、春节等重大节假日以及交通枢纽运输保障等情况，交通运输主管部门可以调度巡游出租汽车承担疏运任务。

巡游出租汽车经营者和驾驶员因承担上述政府指令性任务造成经济损失的，交通运输主管部门应当依法给予补偿，所需费用纳入同级政府财政预算。具体补偿办法由市交通运输主管部门另行制定。

第三十九条 巡游出租汽车经营者和驾驶员在政府指令性任务中做出突出贡献，拾金不昧、见义勇为、救死扶伤等事迹突出或者维护公共利益、社会稳定、参与社会公益活动事迹突出的，由交通运输主管部门和有关部门依法予以表

彰、奖励。

第四章 监督管理

第四十条 交通行政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、安全生产等情况进行监督检查，并定期将监督检查情况向社会公布。

交通行政主管部门可以依据在监督检查过程中依法调取的计程与计价设备、交通监控视频、汽车行驶记录仪、车内监控视频、车载终端、卫星定位系统记录采集的资料，认定违法事实。

第四十一条 市交通行政主管部门应当与价格、人力资源和社会保障、市场监督管理等行政管理部门以及公安机关建立信息共享机制，通过政府信息共享平台共享巡游出租汽车客运动态监测、运价评估、行政许可、行政处罚等信息。

第四十二条 市交通行政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。

市交通行政主管部门应当会同发展改革等行政管理部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，向社会公示守信激励和失信惩戒主体名单，对诚信经营、管理规范、服务优

质的巡游出租汽车经营者和驾驶员予以激励；对违法以及失信行为严重的巡游出租汽车经营者和驾驶员进行约谈，责令限期整改，约谈以及整改情况纳入其信用档案，并将约谈对象列为下一年度的重点监管对象。

第四十三条 交通行政主管部门对巡游出租汽车驾驶员违反本条例的行为实行累积记分制度。巡游出租汽车驾驶员在一个记分周期内累积记分达到规定分值的，由交通行政主管部门暂扣其《巡游出租汽车驾驶员证》，对其进行培训教育并重新考试；考试合格的，发还《巡游出租汽车驾驶员证》。具体办法由市交通行政主管部门另行制定，报市人民政府批准后实施。

第四十四条 交通行政主管部门在监督检查过程中，对违反本条例第十四条、第十八条规定，未取得《道路运输经营许可证》《道路运输证》从事巡游出租汽车经营的，或者擅自在巡游出租汽车以外的机动车上使用巡游出租汽车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标志等巡游出租汽车专用服务设施的，可以扣押车辆，并依法作出处理决定。对其中拼装的机动车和已经达到报废标准的机动车，移交公安机关依法处理。

交通行政主管部门实施扣押的期限不得超过三十日；情况复杂的，经部门负责人批准，可以延长，但是延长期限不得超过三十日。交通行政主管部门在法定期限内未作出处理

决定的，扣押措施自动解除。存在违法行为不成立、对违法行为已经做出处理决定等不再需要采取扣押措施情形的，交通行政主管部门应当及时作出解除扣押决定。

交通行政主管部门依照前款规定作出解除扣押决定的，应当在作出解除扣押决定之日起三日内通知当事人限期领回车辆；当事人逾期不领取的，自逾期之日起的车辆保管费用由当事人承担；经催告三个月仍不领取的，交通行政主管部门可以依法处理。

第四十五条 乘客对巡游出租汽车驾驶员违反本条例的行为，可以向交通行政主管部门或者其他相关行政管理部门投诉，并提供以下情况：

（一）投诉人的姓名、联系方式；

（二）被投诉的巡游出租汽车号牌或者驾驶员相关信息等；

（三）投诉的事实和要求。

交通行政主管部门和其他相关行政管理部门应当对投诉人的个人信息保密。

第四十六条 交通行政主管部门或者其他相关行政管理部门受理乘客投诉后应当客观、公正地进行调查处理，在受理乘客投诉之日起十日内作出处理决定，并告知投诉人。因特殊情况需要延长的，经本单位负责人批准，可以延长，但是延长期限不得超过十日。对不属于本单位职责范围的，

应当告知投诉人向相关行政管理部门投诉或者在七日内移送相关行政管理部门处理。

交通行政主管部门或者其他相关行政管理部门应当通过远程调取车载信息等技术手段调查取证；通过技术手段无法查清事实，需要进一步核实情况的，可以要求驾驶员到指定地点配合调查。

投诉请求缺乏事实根据，或者因投诉人不配合调查导致无法认定事实的，不予支持。

巡游出租汽车经营者接到交通行政主管部门或者其他相关行政管理部门要求协助调查乘客投诉事项的，应当在七日内书面报告办理情况。

第五章 法律责任

第四十七条 交通行政主管部门或者其他有关行政管理部门及其工作人员有下列行为之一的，依法给予处分：

（一）违反本条例第十五条、第十七条、第二十条和第二十一条规定的条件、程序和期限实施行政许可的；

（二）违反法定权限和程序实施监督检查、行政处罚、行政强制的；

（三）使用或者损毁扣押的车辆，给当事人造成损失的；

（四）违法吊销《道路运输经营许可证》的；

(五) 违法暂扣或者吊销《道路运输证》《巡游出租汽车驾驶员证》的；

(六) 参与或者变相参与巡游出租汽车客运经营活动的；

(七) 要求巡游出租汽车经营者、驾驶员购买其指定或者变相指定的车辆、设备，或者要求巡游出租汽车经营者、驾驶员到其指定或者变相指定的生产经营单位接受有偿服务的；

(八) 未在规定期限内处理乘客投诉的；

(九) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为。

第四十八条 违反本条例第十三条规定，巡游出租汽车经营者转让、出租巡游出租汽车运力指标的，由交通行政主管部门处以一万元以上二万元以下的罚款，并收回相应的运力指标；巡游出租汽车经营者擅自转让经营权、变更主体名称的，由交通行政主管部门责令改正，处以一万元以上二万元以下的罚款。

第四十九条 违反本条例第十四条规定，未取得《道路运输经营许可证》《道路运输证》，从事巡游出租汽车经营的，或者违反本条例第十八条规定，擅自在除巡游出租汽车以外的机动车上使用巡游出租汽车外观或者设置巡游出租汽车专用服务设施的，由交通行政主管部门责令停止经营，没收违法所得和有关服务设施，处以三万元以上十万元以下

的罚款。当事人经催告仍不缴纳罚款的，交通行政主管部门可以将扣押的车辆依法拍卖抵缴罚款。

第五十条 违反本条例第十九条第二款规定，巡游出租汽车经营者未对退出运营的车辆清除巡游出租汽车颜色、拆除服务设施的，由交通行政主管部门处以每宗一千元以上三千元以下的罚款。

第五十一条 违反本条例第二十二条第二款规定，本市巡游出租汽车提供起点、终点均不在指定区域内的客运服务的，由交通行政主管部门对经营者处以五千元以上二万元以下的罚款。

违反本条例第二十二条第三款规定，非本市巡游出租汽车提供起点、终点均在本市行政区域内的客运服务的，由交通行政主管部门对经营者处以五千元以上二万元以下的罚款。

第五十二条 巡游出租汽车经营者违反本条例第二十六条规定，有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）未按照规定将有关设备以及数据库接入政府监管平台，实时报送卫星定位装置相关数据、车辆和驾驶员对应信息等相关运营信息的，责令改正，处以三千元以上五千元以下的罚款；

（二）本企业巡游出租汽车由未取得《巡游出租汽车驾

驾驶员证》的驾驶员运营的，责令改正，处以每宗五千元以上一万元以下的罚款；由已取得《巡游出租汽车驾驶员证》但未注册在本企业名下的驾驶员运营的，责令改正，处以每宗一千元以上三千元以下的罚款；

（三）对驾驶员管理不力，本企业驾驶员违反本条例第二十九条第五项、第八项、第十项和第三十条第一项、第二项、第三十一条、第三十三条规定受到处罚的次数，连续两个月累计超过五次并超过本企业巡游出租汽车总数百分之六的，责令改正，处以三万元以上十万元以下的罚款；

（四）未按照规定建立驾驶员管理档案，或者未定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全生产、设备使用、治安防范等方面培训的，责令改正，处以一千元以上三千元以下的罚款；

（五）巡游出租汽车的车载终端、计程与计价设备、顶灯出现故障时未暂停运营的，责令改正，予以警告，并可以处以每宗五百元以上一千元以下的罚款；

（六）未按照规定制定并落实车辆回场检查制度的，责令改正，处以五百元以上一千元以下的罚款；

（七）在巡游出租汽车上设置影响安全驾驶、覆盖服务设施的广告等设施的，责令改正，处以一千元以上三千元以下的罚款；

（八）未按照规定建立并落实乘客评价、服务质量投诉

以及处理制度的，责令改正，处以一千元以上三千元以下的罚款；

（九）未履行巡游出租汽车交通安全职责，发生生产安全事故的，依照《中华人民共和国安全生产法》等法律、法规的规定予以处理；

（十）无正当理由拒绝提供台账资料、开放经营场所等，不接受监督、检查的，予以警告，并可以处以一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，处以三千元以上一万元以下的罚款。

第五十三条 巡游出租汽车经营者违反本条例第二十六条第七项规定，有下列行为之一的，由负责质量技术监督工作的行政管理部门依照《中华人民共和国计量法》等相关法律、法规的规定处罚：

（一）未按照规定将巡游出租汽车的计价器定期送检的；

（二）改变计价器中与计量有关的部位结构，或者破坏计价器的准确度的；

（三）使用擅自改动、拆装计价器的。

巡游出租汽车经营者违反本条例第二十六条第八项规定，本企业燃气巡游出租汽车车用气瓶的使用不符合相关法律、法规、规章以及安全技术规范、标准要求的，由负责质量技术监督工作的行政管理部门依照《中华人民共和国特种

设备安全法》等相关法律、法规的规定处罚。

巡游出租汽车经营者违反本条例第二十七条规定，未依法与驾驶员签订劳动合同、参加社会保险或者缴纳社会保险费的，由相关行政管理部门依照《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律、法规的规定处罚。

第五十四条 违反本条例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条规定，巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）不按照规定使用文明用语的，责令改正，予以警告，处以二百元以上五百元以下的罚款；

（二）车辆容貌和车内卫生不符合规定要求，或者未定期对车辆进行清洁、消毒的，责令改正，处以二百元以上五百元以下的罚款；

（三）运营时未随车携带《巡游出租汽车驾驶员证》《道路运输证》的，责令改正，处以二百元以上五百元以下的罚款；

（四）未按照规定使用标志灯，或者放置、显示暂停运营、电召服务标志的，责令改正，予以警告，处以五百元以上一千元以下的罚款；

（五）进入运营站点不按规定上下客、停车候客，或者不服从管理人员调度和管理的，责令改正，处以二百元以上五百元以下的罚款；

（六）不按照合理路线或者乘客要求的路线行驶、无正当理由中途终止载客、未经乘客同意加载他人的，责令退还车费，处以五百元以上二千元以下的罚款，并可以暂扣《巡游出租汽车驾驶员证》三日以上七日以下；无正当理由拒载的，责令改正，处以五百元以上二千元以下的罚款；

（七）未按照乘客意愿使用空调、音响等服务设备的，责令改正，予以警告；

（八）接受乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的，责令改正，处以五百元以上一千元以下的罚款；

（九）损坏、遮挡或者擅自改动车载终端、摄像头、顶灯等服务设施的，责令改正，处以二百元以上五百元以下的罚款；

（十）挪用、转借、出租、涂改《道路运输证》或者《巡游出租汽车驾驶员证》，或者使用失效、伪造、变造的《道路运输证》《巡游出租汽车驾驶员证》从事运营服务的，责令改正，处以一万元以上三万元以下的罚款；

（十一）在巡游出租汽车内吸烟的，依照《广州市控制吸烟条例》的规定予以处理；

（十二）无正当理由拒绝接受服务规范、车辆状况等方面的监督、检查的，予以警告，处以五百元以上一千元以下的罚款；情节严重的，并可以暂扣《巡游出租汽车驾驶员证》

三日以上七日以下。

第五十五条 违反本条例第二十九条第四项规定，安装有计价器的巡游出租汽车，驾驶员未随车携带计价器检定合格证的，由负责质量技术监督工作的行政管理部门责令改正；拒不改正的，处以一百元的罚款。

违反本条例第二十九条第十项规定，巡游出租汽车驾驶员不按照规定的项目和标准向乘客收费的，由负责价格监督检查工作的行政管理部门依照《中华人民共和国价格法》等法律、法规的有关规定进行查处。

违反本条例第三十条第一项规定，巡游出租汽车驾驶员改变计价器中与计量有关的部位结构、破坏计价器的准确度，或者使用擅自改动、拆装的计价器的，由负责质量技术监督工作的行政管理部门依照《中华人民共和国计量法》等相关法律、法规的规定处罚。

第五十六条 巡游出租汽车经营者在从事运营活动过程中不再具备本条例第十五条第一项、第三项、第四项规定条件，或者违反本条例第十六条规定，巡游出租汽车经营者未投入相应数量车辆运营的，由交通行政主管部门责令改正，拒不改正或者整改后仍不符合条件的，由交通行政主管部门吊销其《道路运输经营许可证》。

巡游出租汽车在从事运营活动中不再具备本条例第十七条第三项至第九项规定条件的，由交通行政主管部门责令

巡游出租汽车经营者限期改正，拒不改正或者整改后仍不符合条件的，吊销其《道路运输证》。

巡游出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由交通行政主管部门吊销其《巡游出租汽车驾驶员证》：

（一）因扰乱社会秩序、妨碍正常运营等行为受到治安管理处罚或者被追究刑事责任的；

（二）巡游出租汽车驾驶员在一个自然年内，被相关行政主管部门根据本条例第五十四条第四项、第六项、第十项以及第五十五条第二款、第三款规定行政处罚三次以上，或者被相关行政主管部门行政处罚五次以上的。

第五十七条 违反本条例第三十四条规定，巡游出租汽车电召服务平台经营者有下列行为之一的，由交通行政主管部门责令改正，处以每宗五千元以上一万元以下的罚款：

（一）提供服务的驾驶员未取得《巡游出租汽车驾驶员证》，或者线上提供服务的驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员不一致的；

（二）提供服务的车辆未取得《道路运输证》，或者线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆不一致的；

（三）以竞价方式或者变相竞价方式安排客运服务的。

第六章 附 则

第五十八条 本条例自 2019 年 11 月 1 日起施行，《广州市出租汽车客运管理条例》同时废止。