太原市客运出租汽车服务管理条例

（2013年4月25日太原市第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过
2013年5月29日山西省第十二届人民代表大会常务委员会第三次会议批准
根据2017年12月1日山西省第十二届人民代表大会常务委员会第四十二次会议批准的2017年8月30日太原市第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议通过的《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市晋祠保护条例〉等五部地方性法规的决定》第一次修正
根据2021年9月29日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的2021年5月13日太原市第十四届人民代表大会常务委员会第四十五次会议通过的《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市客运出租汽车服务管理条例〉的决定》第二次修正）

太原市人民代表大会常务委员会
公　告

《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市客运出租汽车服务管理条例〉的决定》已由山西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议于2021年9月29日批准，现予公布，自公布之日起施行。

太原市人民代表大会常务委员会
2021年10月8日

山西省人民代表大会常务委员会
关于批准《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市客运出租汽车服务管理条例〉的决定》的决定

（2021年9月29日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过）

山西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议审议了太原市第十四届人民代表大会常务委员会第四十五次会议于2021年5月13日通过的《太原市人民代表大会常务委员会关于修改〈太原市客运出租汽车服务管理条例〉的决定》，决定予以批准。

太原市人民代表大会常务委员会
关于修改《太原市客运出租汽车服务管理条例》的决定

（2021年5月13日太原市第十四届人民代表大会常务委员会第四十五次会议通过
2021年9月29日山西省第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准）

太原市第十四届人民代表大会常务委员会第四十五次会议决定对《太原市客运出租汽车服务管理条例》作如下修改：

一、将第三条修改为："本条例所称客运出租汽车，是指依法取得营运资格，按照乘客意愿提供客运服务并按照行驶里程、时间计费的巡游出租汽车。"

二、删去第十六条第一款第一项。

本决定自公布之日起施行。

《太原市客运出租汽车服务管理条例》根据本决定作相应修改，重新公布。

目　录

第一章　总　则
第二章　经营资质
第三章　营运服务
第四章　场站建设
第五章　监督检查
第六章　法律责任
第七章　附　则

第一章　总　则

第一条　为了加强客运出租汽车管理，提高客运出租汽车服务水平，维护客运出租汽车市场秩序，保障乘客、经营者和驾驶员的合法权益，促进客运出租汽车行业健康发展，根据有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本条例适用于本市行政区域内客运出租汽车的经营、服务和管理活动。

第三条　本条例所称客运出租汽车，是指依法取得营运资格，按照乘客意愿提供客运服务并按照行驶里程、时间计费的巡游出租汽车。

第四条　客运出租汽车是城市综合交通运输体系的重要组成部分，是城市公共交通的补充，为社会公众提供个性化运输服务。

客运出租汽车管理应当遵循统一规划、公平竞争、安全运营、规范服务、方便乘客的原则。

第五条　市、县（市）人民政府应当组织制定客运出租汽车行业发展规划，加强客运出租汽车管理机构和队伍建设，将客运出租汽车管理经费列入同级财政预算。

客运出租汽车行业发展规划应当纳入城市总体规划、综合交通发展规划和公共交通专项规划。

第六条　市交通运输行政主管部门负责本市行政区域内的客运出租汽车管理工作。

市客运出租汽车管理机构负责本市行政区域内的客运出租汽车具体服务管理工作。

县（市）交通运输行政主管部门负责本行政区域内的客运出租汽车管理工作，其所属客运出租汽车管理机构负责本行政区域内的客运出租汽车具体管理工作。

市、县（市）发展改革、住建、城管、公安、财政、人力资源和社会保障、国土资源、城乡规划、环保、价格、工商、质量技术监督、税务等部门，应当按照各自职责做好客运出租汽车管理的相关工作。

第七条　市、县（市）交通运输行政主管部门应当根据经济社会发展和城乡交通状况确定客运出租汽车运力投放，并按照总量调控、适度发展的原则制定投放计划，报市人民政府批准后实施。

第八条　本市新增客运出租汽车实行公司化经营、员工制管理。

鼓励既有客运出租汽车经营者实行公司化经营。

鼓励对客运出租汽车进行信息化、智能化管理，建立完善预约服务和电子调度系统，使用环保节能车型、清洁能源。

第九条　客运出租汽车行业协会应当遵守国家法律法规，加强行业自律，服务会员，维护行业合法权益。

第十条　客运出租汽车驾驶员在拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等方面事迹突出的，市、县（市）交通运输行政主管部门应当给予表彰、奖励。

第二章　经营资质

第十一条　本市客运出租汽车经营权实行以服务质量、安全运营、有期限使用为主要条件的许可制度。

客运出租汽车经营权使用期限不超过八年，经营权使用期限届满由市、县（市）人民政府收回并重新组织许可。

第十二条　客运出租汽车经营者应当具备下列条件：

（一）依法取得客运出租汽车经营权；
（二）能独立承担民事责任；
（三）有符合规定的客运出租汽车和相应的资金；
（四）有相应数量的客运出租汽车驾驶员；
（五）有相应资质的管理人员和健全的管理制度；
（六）接受客运出租汽车管理机构的监督管理；
（七）法律、法规规定的其他条件。

第十三条　符合第十二条规定条件，从事客运出租汽车经营的，应当向市客运出租汽车管理机构或者县（市）交通运输行政主管部门提出申请并提交下列材料：

（一）申请书；
（二）经营者身份证明；
（三）经营场所、设施、资金证明；
（四）客运出租汽车驾驶人员证明；
（五）相应资质的管理人员证明；
（六）经营管理制度；
（七）法律、法规规定的其他材料。

市客运出租汽车管理机构或者县（市）交通运输行政主管部门应当自受理申请之日起二十日内作出许可或者不予许可的决定。予以许可的，发给客运出租汽车经营许可证；不予许可的，应当书面说明理由。

第十四条　客运出租汽车应当符合下列条件：

（一）符合国家规定的质量技术标准；
（二）安装符合规定的专用牌照；
（三）符合规定的车型和车体颜色；
（四）安装统一规范的顶灯和空车待租标志；
（五）安装经客运出租汽车管理机构认可的车载通讯、安全监控和电子调度服务设施；
（六）在规定位置公开经营者名称、租价标准、监督电话和驾驶员从业资格证件等；
（七）安装经质监部门计量检定机构检定合格的计价器；
（八）配置统一规范的客运出租汽车座套；
（九）有专用消防器材和安全防护设施；
（十）符合客运服务规范的其他要求。

第十五条　客运出租汽车经营者应当依法办理工商登记等相关手续后，方可办理客运出租汽车经营许可证。

市客运出租汽车管理机构或者县（市）交通运输行政主管部门应当向取得客运出租汽车经营许可证并符合本条例第十四条规定条件的客运出租汽车配发营运证。

第十六条　客运出租汽车驾驶员应当具备下列条件：

（一）取得符合准驾车型的驾驶证并有三年以上驾龄，且近三年内无重大以上交通事故责任记录；
（二）年龄60周岁以下，身体健康；
（三）具有初中毕业以上文化水平；
（四）具有完全民事行为能力；
（五）经市客运出租汽车管理机构考试合格。

客运出租汽车驾驶员从业资格证被吊销的，自吊销之日起三年内不得在本市从事客运出租汽车营运活动。

第十七条　从事客运出租汽车服务的驾驶员，应当持相关资质证明材料，向市客运出租汽车管理机构提出申请，经审核并经市客运出租汽车管理机构考试合格后，核发客运出租汽车驾驶员从业资格证。不合格的不予核发，并书面通知申请人。

取得从业资格证的客运出租汽车驾驶员，经客运出租汽车管理机构注册后，方可从事出租汽车客运服务。

第十八条　未取得客运出租汽车经营资格的，不得从事客运出租经营。

第十九条　客运出租汽车经营者停业的，应当提前十日报客运出租汽车管理机构批准，并按规定办理相关手续后，方可停业。

第二十条　客运出租汽车经营者应当自办结营运手续之日起十日内到公安机关办理营运车辆和驾驶员治安备案手续。

第三章　营运服务

第二十一条　客运出租汽车应当在批准的范围内营运，不得超范围营运，不得在异地营运，但是根据乘客要求，可以将乘客送达异地或者返回。

第二十二条　客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）建立健全与经营服务方式相配套的管理制度；
（二）受理乘客来信来访和投诉，接受客运出租汽车管理机构的监督检查；
（三）办理投保承运人责任险、机动车交通事故责任强制险；
（四）按照相关部门核准或者合同约定的标准收费；
（五）遇抢险救灾、重大活动、突发公共事件等特殊情况，服从政府或者客运出租汽车管理机构的调度指挥；
（六）定期向客运出租汽车管理机构填报车辆管理档案和营运资料；
（七）与驾驶员签订由客运出租汽车管理机构监制的合同；
（八）法律、法规的其他规定。

客运出租汽车经营者不得利用客运出租汽车经营权以车辆挂靠、托管、一次性买断等方式向客运出租汽车驾驶员收取风险抵押金、运营收入保证金以及高额承包费，转嫁经营和投资风险。

第二十三条　客运出租汽车经营者和驾驶员禁止下列行为：

（一）使用伪造、变造或者失效的客运出租汽车营运证件；
（二）出租、出借客运出租汽车经营许可证件；
（三）将客运出租汽车交给无客运出租汽车驾驶员从业资格证的驾驶员营运；
（四）涂改、倒卖客运出租汽车专用发票；
（五）破坏、损毁、擅自拆卸客运出租汽车专用设施设备；
（六）在客运出租汽车车体规定位置外张贴、喷涂广告或者进行个性化装饰；
（七）在客运出租汽车车窗上张贴太阳膜、悬挂窗帘或者使用有色玻璃。

第二十四条　客运出租汽车驾驶员营运中应当遵守下列规定：

（一）统一着装，举止端庄，使用文明服务用语，不在车内吸烟；
（二）保持车辆卫生、整洁、设施完好，不手持接打电话，不乱扔杂物；
（三）遵守交通法规，按照方便乘客和不妨碍交通的原则，选择路边安全位置或者临时停靠站点上下乘客；
（四）按照规定开启空车待租或者暂停服务标志；
（五）按照计价器显示金额收费，主动出具客运出租汽车专用发票；
（六）进入客运出租汽车停车场、站或者专用候客区，服从管理人员调度指挥；
（七）按照乘客合理要求使用车内空调、音响等设备；
（八）随车携带客运出租汽车营运证、从业资格证；
（九）提醒乘客带好随身物品，发现遗失物品，及时归还失主或者上交有关部门处置；
（十）不得拒载、拼客、强揽、甩客、倒客、故意绕行；
（十一）不得殴打、辱骂或者敲诈、勒索、刁难乘客；
（十二）不得利用客运出租汽车进行违法犯罪活动。

第二十五条　客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付乘车费用：

（一）无计价器、使用故障计价器，不使用或者不按照规定使用计价器；
（二）不出具当次有效客运出租汽车专用发票；
（三）起步价里程内车辆发生故障或者交通事故，不能及时将乘客送达目的地；
（四）拼客、甩客、倒客或者故意绕行。

第二十六条　乘客有下列情形之一的，客运出租汽车驾驶员有权拒绝或者终止服务；终止服务前的营运费用，乘客应当按计价器显示金额支付；损坏车内设施的，乘客应当予以赔偿：

（一）在禁止停车的路段内拦车的；
（二）醉酒者、无民事行为能力人乘车无人陪同的；
（三）携带易燃、易爆、有毒等危险品的；
（四）前往异地或者夜间去往偏远地区的乘客拒绝配合驾驶员到客运出租汽车管理机构或者公安机关办理安全登记的；
（五）其他违反法律、法规要求的。

第四章　场站建设

第二十七条　市、县（市）人民政府应当规划建设客运出租汽车综合服务区。

客运出租汽车综合服务区可以采取多渠道、多形式的投资、建设和经营方式。

第二十八条　交通运输行政主管部门应当会同发展改革、住建、城管、公安、城乡规划、价格等部门，在飞机场、火车站、长途汽车站、饭店、宾馆、医院以及旅游、文化体育、购物场所等客流集散地和城市建成区主次干道，合理设置客运出租汽车停车场、站、专用候客区和临时停靠站点，并设置标有"T X"字样的明显标志。

第二十九条　客运出租汽车停车场、站、专用候客区和临时停靠站点禁止其他车辆使用。

第三十条　已建成投入使用的客运出租汽车停车场、站、专用候客区和临时停靠站点，不得擅自撤销或者改变用途。

第五章　监督检查

第三十一条　客运出租汽车管理机构应当遵守下列规定：

（一）建立先进的服务管理系统，完善服务质量综合考核体系，为客运出租汽车经营者、驾驶员提供高效服务；
（二）公开办事制度，简化工作程序，文明执法，秉公办事；
（三）对客运出租汽车经营者和驾驶员进行服务质量信誉考核；
（四）每年对客运出租汽车进行一次审验。

前款第四项规定的审验内容包括：车辆结构、外观颜色变动情况，按照规定安装、使用客运出租汽车标志灯、空车待租标志、计价器、安全防护装置和服务设施以及相关证件等情况。客运出租汽车年度审验不合格的，不得营运。

客运出租汽车经营者、驾驶员应当接受服务质量信誉考核。

第三十二条　客运出租汽车管理机构执法人员应当接受行政执法业务培训、考核。经考核合格的，方可上岗执行公务。

第三十三条　客运出租汽车管理机构执法人员可以在客流集散地、出租汽车停车场及停靠站点实施检查，必要时可以在道路上实施检查。

实施检查时，应当有两名以上执法人员参加，并向当事人出示执法证件，对未出示执法证件的，被检查者有权拒绝检查。

第三十四条　客运出租汽车管理机构执法人员实施监督检查时，可以向有关单位和个人了解情况，查阅、复制有关资料。

客运出租汽车经营者和驾驶员应当接受客运出租汽车管理机构执法人员实施的监督检查，并如实提供有关资料和情况。

第三十五条　客运出租汽车管理机构和客运出租汽车经营者应当建立投诉举报和失物招领受理制度，公开投诉举报电话、电子邮箱，及时受理投诉。

对客运出租汽车驾驶员进行投诉的，投诉人应当提供真实姓名、联系电话、通讯地址、乘车票据、车辆牌号等相关信息。必要时，提供书面材料和证据。

客运出租汽车管理机构和客运出租汽车经营者应当对投诉人信息保密。

第三十六条　客运出租汽车管理机构和客运出租汽车经营者受理投诉后，应当自受理之日起七个工作日内调查处理完毕并答复投诉人。情况特殊的，经受理单位负责人批准可以延长至十五日答复投诉人。不属于本单位处理的，应当及时移送有关部门处理。

乘客投诉计价器失准的，由质监部门校验，由此发生的费用由责任方承担。

第六章　法律责任

第三十七条　违反本条例规定，客运出租汽车经营者有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构吊销其客运出租汽车经营许可证、营运证：

（一）转让、质押、变卖客运出租汽车经营权的；
（二）向客运出租汽车驾驶员转嫁投资和经营风险的；
（三）参与客运出租汽车非法营运或者为其提供便利条件的；
（四）擅自停业的；
（五）服务质量信誉考核连续两年不合格的。

第三十八条　违反本条例规定，客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构吊销其从业资格证：

（一）因交通违章、事故被吊销机动车驾驶证的；
（二）一年内被处罚三次以上的；
（三）利用不正当手段获取从业资格证的；
（四）参与客运出租汽车非法营运或者为其提供便利条件的；
（五）服务质量信誉考核连续两年不合格的；
（六）妨碍、阻挠或者抗拒客运出租汽车管理人员监督检查的。

第三十九条　违反本条例规定，营运中的客运出租汽车有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构对客运出租汽车经营者予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，暂扣客运出租汽车营运证：

（一）年度审验不合格的；
（二）擅自更改车体颜色的；
（三）顶灯和空车待租标志不符合规定的；
（四）车载通讯、安全监控和电子调度服务设施不规范的；
（五）未在规定位置公开经营者名称、租价标准、监督电话和驾驶员从业资格证件的；
（六）其他不符合客运服务规范要求的。

第四十条　违反本条例第二十二条第一款规定之一的，由客运出租汽车管理机构予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，责令停运整顿，并处二千元以上一万元以下罚款。

第四十一条　违反本条例第二十三条第一项至三项规定之一的，由客运出租汽车管理机构责令停运整顿，暂扣客运出租汽车经营许可证或者驾驶员从业资格证，并处五千元以上一万元以下罚款。

违反本条例第二十三条第四项、第五项规定之一的，由客运出租汽车管理机构责令限期改正，并处一千元以上五千元以下罚款。

违反本条例第二十三条第六项、第七项规定之一的，由客运出租汽车管理机构责令限期改正，并处五百元以上二千元以下罚款。

违反本条例第二十三条规定，有违法所得的，没收违法所得。

第四十二条　违反本条例第二十四条第一项至十项规定之一的，由客运出租汽车管理机构责令限期改正，并处五十元以上二百元以下罚款；逾期不改正的，责令停运整顿，并处二百元以上二千元以下罚款。一年内三次以上违反第二十四条第一项至十项规定之一的，吊销其客运出租汽车驾驶员从业资格证。

违反本条例第二十四条第十一项、第十二项规定之一的，由客运出租汽车管理机构吊销其客运出租汽车驾驶员从业资格证。

第四十三条　违反本条例规定，有下列情形之一的，由市客运出租汽车管理机构或者县（市、区）交通运输行政主管部门及其所属客运出租汽车管理机构按照下列规定处罚：

（一）超越批准范围营运的，处一千元以上五千元以下罚款；
（二）未取得客运出租汽车经营资格从事客运出租经营的，责令停止营运，并处三千元以上三万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第四十四条　客运出租汽车经营者、驾驶员违反治安管理相关规定的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第四十五条　违反本条例规定，交通运输行政主管部门及其客运出租汽车管理机构工作人员有下列情形之一的，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：

（一）不依照本条例规定的条件、程序和期限实施行政许可的；
（二）发现违法行为不及时查处的；
（三）违法扣押客运出租汽车的；
（四）违法扣押、吊销客运出租汽车资格证件的；
（五）索取、收受他人财物或者谋取其他利益的；
（六）未在规定期限内处理乘客、驾驶员投诉的；
（七）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为。

第四十六条　违反本条例规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

违反本条例规定，责令停运整顿的车辆按照客运出租汽车管理机构指定的地点集中停放。

第七章　附　则

第四十七条　本条例实施前依法取得客运出租汽车经营权未到期的继续有效。客运出租汽车经营权使用期限届满并依据本条例规定申请继续从事客运出租汽车经营的，可以优先取得客运出租汽车经营权。

第四十八条　本条例自2013年7月1日起施行。2002年10 月31日太原市第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过，2002年12月2日山西省第九届人民代表大会常务委员会第三十二次会议批准，根据2010年9月29日山西省第十一届人民代表大会常务委员会第十九次会议批准的2010年6月23日太原市第十二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议修正的《太原市客运出租汽车管理办法》同时废止。