

唐河县人民政府办公室文件

唐政办〔2024〕28号

唐河县人民政府办公室 关于印发唐河县进一步规范出租汽车行业管理 工作方案的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县直有关单位：

《唐河县进一步规范出租汽车行业管理工作方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



唐河县进一步规范出租汽车行业管理工作方案

为进一步规范出租汽车行业监管，落实出租汽车企业主体责任，提高出租汽车驾驶员文明服务水平，诚信经营意识，更好地满足群众日益增长的高品质出行需求，结合我县实际，制定本工作方案。（本方案出租汽车为巡游出租车和网络预约出租车，以下简称巡游车和网约车）

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实国务院、省、市人民政府的决策部署，按照高质量发展的要求，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，持续深化简政放权、放管结合、优化服务改革，规范出租汽车行业经营管理，切实优化经营环境，强化依法监管，切实提升综合交通服务水平，促进持续健康发展，更好地满足人民群众出行需求。

二、主要内容

（一）科学定位巡游出租汽车服务

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。出租汽车服务主要包括巡游、网络预约等方式。优先发展公共交通，适度发展出租汽车，优化城市交通结构，统筹发展网约车，为人民群众

提供多样化、差异化的运输服务，为商务旅游、适老出行、重大活动、大型会议等各类出行场景提供定制化、高品质运输服务保障。

（二）规范巡游车经营权管理

1.巡游车经营权实行无偿、有期限使用。巡游车经营权属于社会公共资源，实行无偿使用和期限限制管理，经营期限为车辆强制报废期，最长不超过8年，依法许可、依法收回，严禁炒卖、出租和擅自转让，拟继续从事经营的，依法申请。

2.巡游车经营权实行政府特许经营。县交通运输部门采用服务质量招投标或县人民政府确定的其他方式配置巡游车经营权。交通运输部门和行政审批部门与中标人依法签订特许经营协议。经营者依据协议条款投入车辆，并持经营协议到公安部门办理巡游车车辆登记、合法经营。

3.巡游车经营权管理以服务质量信誉考核为中心。交通运输部门建立健全以服务质量信誉考核结果为导向的巡游车经营权管理制度，将出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置巡游车经营权指标或延续出租汽车企业经营许可的重要依据。经营过程出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为等情形将按有关规定收回经营权。

（三）健全利益分配制度

加强从业驾驶员管理。巡游车企业应当与驾驶员签订规范的劳动合同或经营合同，承担承运人责任和管理服务、安全生产、

维护稳定等主体责任。承包经营人应当取得从业资格证，直接从事运营活动，严禁未经交通运输部门许可的人员参与运营或擅自转包。

网约车平台公司应当维护和保障驾驶员合法权益，开展法律法规、职业道德、服务规范、安全运营、治安防范、设备使用等方面的培训和继续教育培训，结合投诉、举报及乘客评价等情况，加强对驾驶员身心健康和资格变化等信息的动态管理。建立驾驶员运营服务档案，完善内部诚信和安全防控体系，发现驾驶员存在不宜从事网约车经营情况的，网约车平台公司应当立即停止该驾驶员营运，并向交通运输主管部门报告。

（四）理顺巡游出租汽车价格形成和调整机制

巡游出租汽车价格由政府定价改为政府指导价。县发展改革、交通运输部门根据城市居民收入水平、运输市场状况、公共交通发展情况、巡游车运营成本、运输服务质量等多方面因素，制定发布巡游车基准运价和浮动幅度。巡游车经营者在基准运价基础上，综合考虑市场供需因素，在浮动幅度范围内，确定巡游车实际执行运价，对社会提前公示后执行。发展改革部门逐步建立巡游车运价动态调整机制，及时根据定价因素变化评估结果，调整巡游车运价水平和结构。

网约车平台公司应当根据车型档次等运营成本因素合理确定运价，计程计价方式符合国家规定，公开计程计价方式，并提前报价格主管部门、交通运输主管部门和市场监管部门；如有调整，

应当提前 7 日向社会公示运价体系，保持价格相对稳定，并向上述部门报备；实行明码标价，平台软件不得恶意加价。

网约车平台公司不得妨碍公平有序的市场竞争环境，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益，不得有为排挤竞争对手或者独占市场以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序的行为，以及损害国家、公众利益或其他经营者合法权益的不正当价格行为。（牵头单位：县发改委，配合单位：县交通局、税务局、市场监管局）

（五）推动行业转型升级

推动行业数字化转型。鼓励巡游出租汽车企业加速车载设备更新换代，探索大数据、人工智能、数字孪生、5G、物联网和区块链等数字技术应用和集成创新，拓展旅游、广告等增值服务功能，鼓励推出普惠化、低成本、多样性的“上云用数赋智”产品或服务。

（六）营造良好市场环境

1.完善服务设施。自然资源、交通运输、住建、公安交警、城管、市场监管等部门，应当统筹考虑在火车站、客运站、客运码头、公共交通设施、商业中心区、旅游景区、医院、学校、大型居住区等人流密集场所的周边区域，根据便民和安全原则设置巡游车综合服务区、临时停靠点，满足乘客出行和巡游车驾驶员餐饮、入厕、休息等需要。推进综合交通发展。实现长途客运、乡镇班线、城市公交、出租汽车无缝衔接，丰富城市公共交通渠道。推行党政机关、企事业单位、宾馆、酒店、菜市场、旅游景

点、娱乐场所等对出租汽车实行免费停车候客，免费开放厕所。升级改造计价器，启用出租汽车机打发票。合理规划建设充电桩，解决出租汽车“充电难”问题。

2.完善信用体系建设。交通运输部门应当联合市场监管、发展改革等部门，建立巡游出租汽车信用管理制度，将巡游车经营者、驾驶员服务质量信誉考核、违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息纳入公共信用信息管理系统，并及时将守信和失信名单向社会公布，对诚信经营、服务优质的巡游车经营者和驾驶员予以激励，对失信行为严重的巡游车经营者和驾驶员进行约谈、责令限期整改，相关情况将记入信用档案，作为巡游车经营主体和从业人员准入退出的重要依据，并纳入全国信用信息共享平台和全国企业信用信息公示系统。

3.严格出租车市场监管。交通运输部门更新出租汽车车载信息设备，建设出租汽车行业监管平台，通过“监管+互联网”，创新运行监测、服务测评、安全监督、应急处置、信息发布等监管方式。将巡游车经营者、车辆、从业人员和运营信息按统一标准、实时接入到平台中，利用信息化手段加强对巡游出租汽车的事中、事后监管。县交通运输部门应当简化许可程序，推行网上办理，应当公开出租汽车经营主体信息情况并定期开展出租汽车服务质量信誉考核并向社会发布。建立政府牵头、部门参与、条块联动的联合监管机制和联合惩戒退出机制，发展改革、交通运输、市场监管、公安部门依据相关职责强化全过程监管。

(七) 开展规范出租车经营管理集中整治行动

县交通局、公安局、城管局联合开展为期 3 个月规范出租车经营管理集中整治行动，提升公共交通服务水平。

1.宣传发动阶段，健全平台，完善制度。（6月15日至7月14日）

建立联合监管工作机制，密切协调配合，加强正面宣传引导，强化信息数据共享。交通运输部门要将持证出租汽车驾驶员信息提供给公安机关。公安机关要核查持证驾驶员背景信息变化情况，对核查发现有交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，有吸毒记录，有饮酒后驾驶记录，有暴力犯罪记录，有最近连续 3 个记分周期内记满 12 分记录等情况的驾驶员，及时将相关信息反馈交通运输部门，由交通运输部门撤销相关驾驶员从业资格证，并公告作废。公安机关要定期将车辆使用性质变更为非营运的网约车车辆信息推送交通运输部门，由交通运输部门督促网约车平台公司及驾驶员注销其网络预约出租汽车运输证。

2.全面排查阶段，认真整改，严格执法。（7月15日至8月14日）

针对日常监管中发现的突出问题和长期存在的乱点乱象，集中攻坚，持续优化路面执法巡查方式，合理设置巡查路段和频次，提升客运站、火车站、高速口等客流集中区域的执法查处效率。建立疑似非法违法营运车辆信息收集上报制度，全面汇总排查发现的高度疑似非法营运车辆，逐级上报，纳入管理服务平台重点

布控核查和依法追踪查处。强化平台布控查处和第三类抄告信息处理反馈工作，不断提升布控精准度，深化非法违法营运治理由线下巡查式向线上线下精准化查控转变。

(1) 加大对非法营运车辆的打击力度。严厉打击未取得出租汽车经营许可、未取得道路运输证从事客运出租汽车运营服务的非法网约车、巡游车等严重违规行为，畅通投诉、举报渠道，实行暗访常态化，推行有奖举报，接受社会监督。

(2) 加大对违规经营人员的打击力度。严肃查处出租汽车驾驶员拒载、爽约、甩客、一口价、强行拼客、故意绕道、违规收费、不按规定出具相应车费票据，不按照规定使用计程计价设备、接受电召任务后不履行约定等违法违规行为等严重违规经营行为。

(3) 强化对网约车平台违规经营的处罚。严肃查处对网约车平台公司向未取得经营资质、起讫点均不在许可的经营区域的车辆和驾驶员派单，巡游、网约车出租汽车跨区域异地驻点营运和网约车驾驶员巡游揽客、站点候客，以及巡游、网约车出租汽车使用非法网络平台 and 变相从事道路旅客运输等违法违规经营行为。企业未履行管理责任，出现爽约、甩客、故意绕道、违规收费等严重违反国家相关运营服务标准行为的，将依法依规予以处罚。对在同一年度内两次发生严重违法行为的驾驶员列入“黑名单”，两年内各出租汽车企业不得继续聘用，网约车平台不予派单。对上述违规经营行为，一律依法依规、从严从重处罚，并对典型案例

进行公开曝光；

(4) 对集中整治期间阻挠执法、暴力抗法、扰乱市场秩序、道路通行秩序的，移交公安机关处理。

3.净化巩固阶段，从严从重，从快执法。(8月15日至9月30日)

进一步建立健全出租汽车长效管理机制，强化行业监管职能、落实企业主体责任、规范驾驶员服务行为、提升行业服务质量。通过集中整治行动，实现出租汽车从业人员受教育面达100%，车辆自查自纠面达100%，发现问题整改率达100%，出租汽车服务有责乘客投诉率显著下降，“拒载、议价、强行拼客”等出租汽车严重违规行为得到明显遏制，达到“一个月明显见效，三个月根本改观”的工作目标。

(牵头单位：县交通运输局，配合单位：县公安局、城管局、市场监管局、税务局)

(八)开展出租汽车行业失信主体联合惩戒工作。

县交通局、发改委、公安局等部门要推进出租汽车行业相关企业和从业人员的信用体系建设，全面采集覆盖全县的出租汽车行业相关企业和从业人员的信用记录，完善奖惩与退出机制，强化信用考核结果运用，压实企业主体责任，建立健全管理制度。督促出租汽车企业加强所属驾驶员培训教育，公开服务承诺，完善企业内部奖惩制度，落实企业服务质量自查自纠工作，切实抓好出租汽车文明服务工作。制定出租汽车服务质量信誉考核实施

细则、出租汽车驾驶员注册制、出租汽车驾驶员“黑白名单”制度、投诉处理制度等长效管理制度。（牵头单位：县交通局，配合单位：县发改委、公安局）

通过实施信用体系建设，将诚信价值观融入出租车行业管理中，实行守信激励、失信惩戒的机制，引领出租车驾驶员“守信用、讲文明、倡风尚、树形象”，不断强化从业者的责任意识、规则意识、奉献意识，构建“优选”诚信体系，促进出租汽车新旧业态融合发展，引领行业提升文明服务质量的深层次改革，营造诚实守信营商环境，提高公共交通服务品质，打造城市文明流动“名片”，共筑文明城市形象。

四、工作保障

（一）加强组织领导，严格责任落实

成立唐河县推进出租汽车行业深化改革工作专班，组长由县政府分管副县长担任，副组长由县交通局局长担任，办公室设在县交通局，具体负责日常组织协调工作。办公室主任由道路运输服务中心主任担任。县发改、公安、人社、自然资源、商务、税务、市场监管、行政审批等部门在各自职责范围内负责出租汽车管理的有关工作。各参与单位要高度重视，统一思想，提高认识，切实做到主要领导亲自过问，分管领导具体负责，安排专人抓好落实。

（二）强化法治保障，维护安全稳定

各单位要力戒形式主义、官僚主义，齐心协力、相互配合，

对标对表、主动作为，形成监管合力。交通运输、市场监管等部门，对影响市场营商环境的规章制度进行清理，使经营者依法进入、退出市场，承担市场主体责任。交通运输部门依法加强服务和监管，依法维护、促进市场规范发展。交通运输、公安机关要依法加强对违反法律法规、扰乱公共秩序、损害公众利益、组织和引发群体性事件的行为的处置力度，要实时掌握社会动态，及时化解矛盾纠纷，防止因整治工作引发上访事件、群体性事件或其他社会矛盾。对专项整治工作中出现的矛盾纠纷，各单位要按照职责分工，依法妥善处置，切实维护社会和谐稳定。

（三）加强宣传引导，营造良好环境

县委宣传部、交通运输等部门加强正面宣传引导，摆出政策依据，加强对方案的宣传解释。要综合运用传统媒体和新媒体等多种宣传方式，及时报道专项整治工作动态，曝光一批违反道路交通安全、运输法规以及非法营运典型案例，形成强力震慑。要加大对交通违法违规行为和非法营运行为危害性的宣传力度，不断壮大正面宣传声势。同时，积极开展“最美的哥的姐”评选、“出租汽车驾驶员技能大赛”等活动，依托以典型带动行业精神文明建设，规范、提高我县出租汽车驾驶员文明涵养、诚信意识，全面提升行业文明服务水平。

抄送：县委、县政府领导及办公室，县人大、县政协办公室。

唐河县人民政府办公室

2024年6月12日印发
