

苏州市人民政府令

第 149 号

《苏州市人民政府关于修改〈苏州市客运出租汽车管理办法〉和废止〈苏州市人民调解办法〉的决定》已于 2018 年 12 月 27 日经市政府第 55 次常务会议审议通过,现予公开发布,自 2019 年 3 月 1 日起施行。

市长:

2019 年 1 月 3 日

(此件公开发布)

苏州市人民政府关于 修改《苏州市客运出租汽车管理办法》和 废止《苏州市人民调解办法》的决定

为贯彻落实党中央、国务院关于减证便民、优化服务的决策部署，根据国务院、省政府关于开展证明事项清理工作要求，决定修改《苏州市客运出租汽车管理办法》，废止《苏州市人民调解办法》，具体如下：

一、对《苏州市客运出租汽车管理办法》（苏州市人民政府令第 35 号）作出修改，删去第九条第二项，第九条第三、四、五项调整为第二、三、四项。

二、废止《苏州市人民调解办法》（苏州市人民政府令第 80 号）。

本决定自 2019 年 3 月 1 日起施行。

《苏州市客运出租汽车管理办法》根据本决定作相应修改，重新公布。

苏州市客运出租汽车管理办法

(2003年6月4日苏州市人民政府令第35号发布 2004年7月22日苏州市人民政府令第66号第一次修正 2007年9月8日苏州市人民政府令第100号第二次修正 2019年1月3日苏州市人民政府令第149号第三次修正 自2003年7月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为加强本市客运出租汽车管理，提高客运出租汽车服务质量，保障乘客和经营者及其从业人员的合法权益，适应经济发展和人民生活的需要，根据国家有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的客运出租汽车(以下简称出租汽车)，是指经交通主管部门批准的，按照乘客意愿提供客运服务、按里程和时间计费的客车。

第三条 本办法适用于本市行政区域内出租汽车经营者、从业人员和乘客以及与出租汽车业务相关的单位、个人。

第四条 出租汽车行业遵循统一管理、合法经营、规范服务、公平竞争的原则。出租汽车经营权可以实行有偿使用。

第五条 市、县级市交通主管部门(以下简称交通部门)负责本行政区域内出租汽车的监督管理工作，其所属的道路运输管

理机构负责具体实施。

公安、物价、工商、财政、税务、质量技术监督等部门，按照各自的职责做好出租汽车有关的管理工作。

第六条 交通部门应当会同公安等有关部门根据出租汽车市场供需情况和适度发展、规模经营的要求，制定出租汽车行业发展规划和发展计划，报同级人民政府同意后实施。

交通部门应当采用先进技术手段，加强对出租汽车的行业管理。

第七条 对拾金不昧、见义勇为和优质诚信服务有突出贡献的出租汽车驾驶员，应当给予表彰和奖励。

第二章 经营资质管理

第八条 从事出租汽车经营的企业，必须符合下列条件：

- （一）有 50 辆以上出租汽车或者相当的资金（县级市的出租汽车数量或者资金要求由当地人民政府自行规定）；
- （二）有符合规定的停车场地、经营场所；
- （三）有企业章程和与经营配套的营运管理制度；
- （四）有符合规定要求的质检、安全等管理人员和驾驶员。

第九条 出租汽车驾驶员必须具备下列条件：

- （一）有本市机动车驾驶证；
- （二）有 3 年以上驾驶经历，无重大交通责任事故记录；
- （三）具备出租汽车客运服务涉及的道路及主要公共设施的

相应知识；

（四）经出租汽车从业、治安培训合格，取得出租汽车从业资格证及配发的上岗服务卡。

第十条 申请从事出租汽车经营的，应当持相关材料向市、县级市道路运输管理机构提出申请。道路运输管理机构应当在法律、法规规定的期限内作出决定，同意的，核发道路运输经营许可证；不同意的，应当书面告知理由。

第十一条 申请者取得道路运输经营许可证，按有关规定办理营业执照、税务登记、购车、牌照和保险等手续，并由道路运输管理机构发给道路运输证后方可营业。

经批准从事出租汽车经营的企业，因自身原因超过6个月未办理有关手续的，视为自动放弃经营，由道路运输管理机构注销道路运输经营许可证。

第十二条 道路运输管理机构对经营者的经营资质、经营行为及营运车辆每年审验一次。经年审合格的，方可继续经营。

道路运输管理机构应当制定出租汽车经营管理、服务质量的行业标准，并加强对经营者的监督和考评。

第十三条 出租汽车企业应当逐步建立现代企业制度。企业内出租汽车车辆购置费及经营权有偿使用费（已实行有偿使用的区域）等相关经营税费应当由企业承担，不得直接向从业人员收取。企业要优化经营方案，建立内部经济责任考核制，规范管理和服

第十四条 对经营出租汽车的个体工商户，必须进行集中管理。

第十五条 出租汽车经营权的转让、过户应当经道路运输管理机构批准。经营者停业、歇业的，应当分别向相关行政管理部门办理手续。

第三章 客运服务管理

第十六条 出租汽车经营企业应当建立健全营运管理制度、安全责任制度、治安防范制度和服务承诺制度。

第十七条 出租汽车驾驶员应当为乘客提供安全舒适、方便及时的服务，对乘客中的病人、产妇、残疾人等优先供车。

第十八条 经营者应当执行物价、交通部门核准的出租汽车运价。从业人员向乘客计价收费，必须按规定使用税务部门印制的统一车费发票。税务部门凭道路运输管理机构出具的联系单发放、核销车费发票。

第十九条 经营者应当如实填报出租汽车行业统计报表，并按时上报。

第二十条 经营者应当在出租汽车上安装卫星定位系统及电子货币刷卡设备等符合先进技术要求的监控、管理设施。在营运过程中应当确保其正常使用，出现故障，应当修复后再营运。

第二十一条 经营者应当加强对出租汽车及从业人员的管理，不得将出租汽车交与无从业资格的人员营运。

有下列情形之一的，经营者应当按照道路运输管理机构的统一调度，及时组织车辆、人员进行疏运：

- （一）主要客运集散点供车严重不足的；
- （二）举行重大社会活动的；
- （三）其他需要应急疏运的。

第二十二条 出租汽车必须符合下列规定：

- （一）车辆技术性能二级以上；
- （二）车辆整洁、外观完好、配件齐全，无脱漆、凹瘪现象，使用符合要求的白座套，空调设施完好；
- （三）车身明显部位标设经营者名称及投诉电话，张贴标价牌；
- （四）统一车身颜色、统一固定式顶灯和显示空车待租的明显标志；
- （五）在指定位置安装合格的附打印装置的计价器；
- （六）车身广告应当符合行车安全和车容车貌的有关规定，按照规定的位置设置，并报道路运输管理机构备案；
- （七）符合道路运输管理机构规定的其他条件。

第二十三条 出租汽车驾驶员营运时必须做到：

- （一）衣着整洁，仪容端正，礼貌待客，拾到失物及时归还失主，无法归还时应当及时上交所属企业或者有关管理部门；
- （二）按规定携带有关证件，上岗服务卡应当安放在车内指定位置，正面朝向乘客，不得倒置。使用顶灯等营运设施，并按

乘客合理意愿使用空调、音响等车内设备；

（三）熟练掌握刷卡付费技术，主动询问乘客付费方式。执行物价、交通部门核准的收费标准，并且出具清晰完整的车费发票；

（四）上下客时按规定停车，有出租汽车停靠点的，进点停靠；

（五）载客出市境或者夜间去冷僻地区时，须到治安卡口办理乘客验证登记手续；

（六）遵守交通法规及有关行车规定，按照最合理的或者乘客要求的路线行驶；

（七）不以不文明手段招徕顾客；

（八）不得将车辆交给他人驾驶；

（九）协助道路运输管理机构调查取证；

（十）符合客运服务规范的其他要求。

第二十四条 对出租汽车驾驶员客运服务违章行为实行记分考核制度。按照记分考核规定，道路运输管理机构可以暂停出租汽车驾驶员的客运服务，进行教育培训；情节严重的，可以停止其客运服务。具体办法由市交通部门制定实施。

第二十五条 出租汽车驾驶员在管理、费用、经营方式等方面遇到问题时，应当通过合法、正常途径解决。

第二十六条 出租汽车驾驶员不得拒绝乘客的运送要求。有下列行为之一的属拒绝运送乘客：

(一) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，遇乘客招手，停车后不载客的；

(二) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，在营业场站内不服从调派的；

(三) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，在客运集散地或者道路边待租时拒绝载客的；

(四) 载客营运途中无正当理由中断服务的；

(五) 接受电话调度或网上预约后，不履行约定服务或因客观原因不能履行约定服务又不及时告知乘客的。

第二十七条 车站、码头等客流集散地和城市主干道应当设置出租汽车停车场地、停靠点。

停车场地、停靠点由公安部门会同交通部门确定。

第二十八条 出租汽车营业场站现场管理人员必须做到：

(一) 佩戴服务卡，衣着整洁，做好乘客失物的登记工作；

(二) 有车必供，按序调派，制止出租汽车驾驶员拒载、不服从调派等行为。

第二十九条 租乘出租汽车的乘客应当做到：

(一) 按照规定标准支付车费和应乘客要求或者线路需要而发生的过江（桥）费、过路费、停车费等费用；

(二) 出市境或者夜间去冷僻地区时应当配合司机到治安卡口查验登记；

(三) 不污损出租汽车设备和营运证件、标志；

- (四) 不携带违禁物品及各类宠物;
- (五) 醉酒者和精神病患者乘车须有人陪同监护;
- (六) 不在车辆遇红灯时或者在禁止停车路段强行拦车。

第三十条 遇有下列情况之一时, 乘客可以拒绝付车费:

- (一) 出租汽车无计价器或者有计价器不使用的;
- (二) 出租汽车在起运价里程内因车辆发生故障, 无法完成约定服务的;
- (三) 司机不出具统一车费发票的;
- (四) 拒绝乘客以刷卡方式支付乘车费用的。

第三十一条 出租汽车应当在核准的区域内经营, 禁止起讫地均在异地的经营。

第四章 检查和投诉

第三十二条 道路运输管理机构应当加强对出租汽车的监督和检查。道路运输管理机构工作人员在客流集散点、道路上执行检查任务时应当统一着装, 出示执法证件。

第三十三条 道路运输管理机构和出租汽车经营企业应当分别建立投诉受理制度和诚信档案。投诉者应当提供车费发票、车辆牌照号码等证据或者情况。

第三十四条 道路运输管理机构接到乘客的投诉后, 应当在10个工作日内作出答复。

乘客向出租汽车企业投诉的, 出租汽车企业应当认真接待,

及时查处，并在 10 个工作日内作出答复。乘客对出租汽车企业的处理结果不满意的，可向道路运输管理机构投诉。

对乘客的投诉、举报，出租汽车驾驶员应当积极配合道路运输管理机构的调查处理，不予配合的，道路运输管理机构可以暂停其客运服务。

第三十五条 乘客投诉计价器失准，须交付校验押金，当即封存计价器及其附设装置，并送质量技术监督部门校验，由此发生的费用由责任者承担。

第五章 罚 则

第三十六条 出租汽车经营企业违反本办法第八条、第十三条、第三十四条第二款规定的，由道路运输管理机构责令限期整改。

第三十七条 出租汽车经营者违反本办法第十九条、第二十条、第二十一条第一款、第二十二条第（二）、（四）项规定的，视其情节轻重，由道路运输管理机构予以警告，并处 500 元以上 1000 元以下罚款。

第三十八条 违反本办法第二十三条第（二）、（四）、（六）、（七）、（八）项、第二十六条规定的，视其情节轻重，由道路运输管理机构予以警告，并处 100 元以上 1000 元以下罚款。属故意绕道的，还应当责令出租汽车驾驶员返还乘客当次全部车费。

第三十九条 违反本办法第三十一条规定的，由道路运输管

理机构责令改正，并处以 1000 元以上 3000 元以下罚款。

第四十条 对违反本办法其他规定的，按《江苏省道路运输市场管理条例》和交通部《道路运输行政处罚规定》等有关规定实施处罚。

第四十一条 妨碍道路运输管理机构工作人员执行公务，聚众闹事的，由公安机关按照治安管理处罚的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第四十二条 道路运输管理机构及工作人员违反本办法，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位或者上级主管部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第六章 附 则

第四十三条 本办法自 2003 年 7 月 1 日起施行。

主送：各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位。

抄送：市委各部委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，军分区，市各民主党派，市各人民团体，市工商联，各大专院校。

苏州市人民政府办公室

2019 年 1 月 4 日印发
