深圳经济特区出租汽车管理条例

（草案）

第一章 总则

第一条【立法目的】为了规范出租汽车经营服务行为，促进出租汽车行业健康发展，保障乘客、经营者、驾驶员的合法权益，适应城市经济发展和人民生活需要，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合深圳经济特区（简称特区）实际，制定本条例。

第二条【适用范围】本条例适用于特区内出租汽车经营、服务和管理活动。

第三条【定义】出租汽车，是指经许可根据乘客意愿提供客运服务并收取费用的七座以下乘用车，包括巡游出租汽车（简称巡游车）、网络预约出租汽车（简称网约车）。

出租汽车经营者（简称经营者），是指经许可在特区从事出租汽车经营业务的企业法人，包括巡游车经营者和网约车经营者。

出租汽车驾驶员（简称驾驶员），是指经许可取得出租汽车驾驶员从业资格证（简称出租汽车从业资格证），从事出租汽车营运服务（简称营运服务）的人员。

第四条【基本原则】出租汽车发展应当与特区经济社会发展和市场需求相适应，与其他客运交通方式相协调。

第五条【发展规划】市人民政府应当将出租汽车行业发展纳入特区综合交通运输体系发展规划，统筹发展巡游车和网约车，构建多样化、差异化出行体系，维护公平竞争的市场秩序。

市交通运输主管部门应当综合出租汽车市场供求状况、交通状况和环境保护等因素，定期开展出租汽车运力评估工作。评估结果作为编制出租汽车发展规划和运力规模调整的依据。

第六条【发展规模和技术应用】鼓励出租汽车行业规模化、集约化发展。

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。

第七条【部门职责】市交通运输主管部门负责出租汽车行业管理工作，组织实施本条例。

市发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、规划和自然资源、住房建设、应急管理、市场监管、税务、通信、网信、人民银行驻深机构、总工会等单位依据职责做好相关管理工作。

第八条【行业自律】出租汽车及相关行业协会应当加强行业自律，依法参与行业治理，化解行业矛盾，维护社会公共利益和行业合法权益，促进行业公平竞争和有序发展。

第九条【基本要求】经营者和驾驶员应当依法经营，诚实守信，公平竞争，文明服务。

第二章 经营许可

**第一节 巡游车经营许可**

第十条【经营条件】从事巡游车经营业务的，应当在特区登记注册为企业法人，并符合下列条件：

（一）取得一百个以上的巡游车车辆经营权（简称车辆经营权），购置相应数量的车辆或者有相应的车辆购置金；

（二）聘用的驾驶员应当取得出租汽车从业资格证；

（三）在特区有与经营规模相适应的办公场所、经营管理机构和经营管理人员；

（四）有健全的经营管理、车辆维护、安全生产、服务质量保障等制度；

（五）具备将车辆、驾驶员以及服务状态等信息实时传送至政府监管平台的条件；

（六）法律、法规和规章规定的其他条件。

本条例实施前已经取得从事巡游车业务的出租汽车经营许可证的经营者，车辆经营权数量少于一百个但符合前款规定其他条件的，许可证到期后予以延期。但经营者分立或者合并后从事巡游车经营服务的，应当符合前款规定的各项条件。

第十一条【申请程序】申请从事巡游车经营业务的，申请人应当向市交通运输主管部门提出申请，并按照第十条的规定提交申请材料。市交通运输主管部门应当自受理之日起二十个工作日内作出许可或者不予许可的决定。符合条件的，市交通运输主管部门应当作出准予许可的决定，并发放从事巡游车业务的《道路运输经营许可证》；不符合条件的，市交通运输主管部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

不符合第十条第（一）项规定条件的，申请人可以向市交通运输主管部门提交承诺书，申请有效期限为一百八十日的《道路运输经营许可证》，并承诺在该期限内符合条件。市交通运输主管部门可以根据该承诺以及第十条规定的其他条件核发有效期限为一百八十日的《道路运输经营许可证》。

依据本条第二款规定取得的《道路运输经营许可证》期限届满前，被许可人符合第十条规定的，可以向市交通运输主管部门申请换发《道路运输经营许可证》；期限届满未申请换证的，市交通运输主管部门注销其《道路运输经营许可证》；自注销之日起一年内，市交通运输主管部门不予受理被许可人依据本条规定提出的申请。

第十二条【车辆经营权】从事巡游车经营服务的车辆应当取得车辆经营权。

本条例实施前依法取得的巡游车营运牌照，按照第七十八条的规定执行。本条例实施后，车辆经营权实行无偿、有期限使用制度，车辆经营权期限不超过五年。

按照本条例规定取得的车辆经营权，由经营者直接经营，禁止转让或者通过出租、委托等方式交给其他经营者或者第三人经营。

第十三条【车辆经营权投放】车辆经营权采用服务质量公开招标方式或者市政府批准的其他方式授予巡游车经营者。取得车辆经营权的，被许可人应当与市交通运输主管部门签订车辆经营权使用协议（简称经营协议）。

采用服务质量公开招标方式的，应当综合评价投标人运营方案、服务质量状况或者服务质量承诺、安全保障措施、社会责任承担等因素。

第十四条【经营协议】经营协议包括下列内容：

（一）车辆经营权数量、使用期限、起讫时间等；

（二）配置的车辆及营运设施技术标准、车辆投放期限、营运范围；

（三）营运服务及安全管理要求；

（四）车辆、驾驶员管理要求；

（五）收回车辆经营权的情形；

（六）违约责任；

（七）争议解决方式；

（八）双方认为应当约定的其他事项。

在经营协议有效期限内，确需变更协议内容的，应当签订补充协议。

签订经营协议之日起一百八十日内，被许可人应当投入符合规定的车辆。

第十五条【车辆条件】一个车辆经营权配置一辆符合下列条件的巡游车车辆：

（一）在特区登记注册且车辆所有人为被许可人的七座以下乘用车，且车辆在检验有效期限内；

（二）行驶证载明的注册日期至申请之日未满一年；

（三）符合特区关于使用新能源车辆的要求，排气污染物符合特区执行的排放标准；

（四）车载终端等营运设施及车辆外观符合规定；

（五）车辆技术性能符合营运安全相关标准要求；

（六）经营协议约定的其他条件。

第十六条【营运许可】车辆投入营运前应当办理道路运输证，道路运输证有效期不得超过车辆经营权期限，车辆经营权期限届满时，由市交通运输主管部门注销相应车辆道路运输证。

申请办理道路运输证的，经营者应当向市交通运输主管部门提出申请，并按照规定提交申请材料。市交通运输主管部门应当自受理之日起十个工作日内进行审核并作出许可或者不予许可的决定。审核通过的，市交通运输主管部门应当作出准予许可的决定并核发道路运输证；审核不通过的，市交通运输主管部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

第十七条【车辆经营权变更】经营者合并、分立或者变更名称的，应当向市交通运输主管部门申请办理车辆经营权主体变更手续，并重新签订经营协议，经营期限为相关车辆经营权的剩余期限。

经营者在车辆经营权期限内，不得擅自暂停或者终止经营。需要变更许可事项或者暂停、终止经营的，应当提前三十日向市交通运输主管部门提出申请，依法办理相关手续。经营者终止经营的，应当自终止之日起十日内将《道路运输经营许可证》和道路运输证等交回市交通运输主管部门。逾期不交回的，市交通运输主管部门直接予以注销。

第十八条【车辆经营权收回】经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门无偿收回相应的车辆经营权，注销道路运输证：

（一）按照本条例无偿取得车辆经营权的经营者，其《道路运输经营许可证》被撤销、吊销，或者经营者因破产、解散以及其他原因不能经营的；

（二）车辆经营权期限届满的；

（三）取得车辆经营权后，无正当理由不投入符合规定的车辆营运超过一百八十日或者营运后连续停运超过一百八十日的；

（四）经营协议以及法律、法规规定的其他情形。

巡游车退出营运时，经营者应当清除巡游车外观特征，拆除营运设施。

第十九条【禁止仿冒巡游车】任何单位和个人不得擅自在巡游车以外的机动车上使用与巡游车相同或者相似外观，不得设置顶灯、计程计价设备、空车标志等巡游车营运设施。

**第二节　网约车经营许可**

第二十条【经营条件】申请从事网约车经营应当符合下列条件：

（一）具有企业法人资格，其中非特区企业法人应当在特区设立分支机构；

（二）在特区有与经营规模相适应的办公场所、经营管理机构和经营管理人员；

（三）具备开展网约车经营的网络服务平台和与拟开展业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通、通信、公安、税务、网信等部门依法调取查询相关网络数据信息的条件，有符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施；

（四）平台服务器设置在中国内地；

（五）网络服务平台数据库接入特区政府监管平台；

（六）使用电子支付的，应当与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议；

（七）有健全的经营管理、安全生产管理和服务质量保障制度；

（八）法律、法规和规章规定的其他条件。

第二十一条【申请程序】申请从事网约车经营的，申请人在取得企业法人注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门出具的线上服务能力认定结果后，向市交通运输主管部门提出申请，并按照规定提交申请材料。

市交通运输主管部门应当自受理之日起二十个工作日内作出许可或者不予许可的决定。符合条件的，市交通运输主管部门应当作出准予许可的决定，明确经营范围、经营区域、经营期限等事项，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》（《网络预约出租汽车经营许可证》和巡游车《道路运输经营许可证》统称出租汽车经营许可证）；不符合条件的，市交通运输主管部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

第二十二条【车辆条件】申请《网络预约出租汽车运输证》（简称道路运输证）的车辆，应当符合下列条件：

（一）在特区登记注册的七座以下乘用车，登记注册的车辆所有人为单位或者个人，且车辆在检验有效期内；

（二）行驶证载明的注册日期至申请之日未满两年；

（三）符合特区关于使用新能源车辆的要求，排气污染物符合特区执行的排放标准；

（四）安装符合国家、广东省、特区技术标准或者技术规范，具有行驶记录、车辆卫星定位、应急报警等功能的车载终端等营运设施；

（五）车辆技术性能符合营运车辆技术标准要求；

（六）车辆所有人承诺将车辆使用性质登记为预约出租客运；

（七）法律、法规和规章规定的其他条件。

注册登记为个人所有的车辆申请道路运输证的，车辆所有人应当事先取得出租汽车从业资格证，且名下无取得道路运输证的车辆，并承诺由本人驾驶该申请车辆提供网约车服务。

第二十三条【营运许可】申请办理道路运输证的，申请人应当向市交通运输主管部门提出申请，并按照规定提交申请材料。

市交通运输主管部门应当会同市公安机关交通管理部门自受理之日起五个工作日内完成审核。审核通过的，市公安机关交通管理部门应当自审核通过之日起五个工作日内将车辆使用性质登记为预约出租客运；市交通运输主管部门应当自车辆使用性质登记为预约出租客运之日起五个工作日内作出准予许可的决定，发放道路运输证。审核不通过的，市交通运输主管部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

网约车道路运输证有效期起始日为发证之日，届满日为车辆行驶证载明的注册之日起满八年对应的日期。

第二十四条【车辆使用性质变更】已取得道路运输证的车辆所有人，申请办理车辆使用性质变更的，应当先向市交通运输主管部门申请注销道路运输证，市交通运输主管部门应当自受理之日起五个工作日内完成审核并办理注销手续，市公安机关交通管理部门应当自市交通运输主管部门办理注销手续之日起五个工作日内完成车辆使用性质变更手续。

第二十五条【退出营运】网约车有下列情形之一的，应当退出营运，由市交通运输主管部门注销道路运输证：

（一）道路运输证有效期限届满的；

（二）道路运输证被依法吊销的；

（三）车辆依法应当强制报废的；

（四）车辆所有人在道路运输证有效期限届满前申请退出网约车经营的；

（五）法律、法规和规章规定的其他情形。

**第三节　驾驶员从业许可**

第二十六条【驾驶员条件】在特区从事营运服务的驾驶员，应当符合下列条件：

（一）无暴力、交通肇事、危险驾驶等方面犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录；

（二）持有有效的相应准驾车型机动车驾驶证，且驾驶证载明的初次领证日期至申请之日已满三年，最近连续三个记分周期内无记满十二分记录；

（三）申请之日前三年内无被吊销出租汽车从业资格证的记录、无未取得出租汽车从业资格证从事营运活动记录、无驾驶非营运车辆从事营运活动的记录；

（四）具有深圳户籍或者持有有效的《深圳经济特区居住证》；

（五）年龄未超过六十五周岁；

（六）法律、法规和规章规定的其他条件。

第二十七条【申请程序】申请人向市交通运输主管部门申请出租汽车从业资格证，应当按照规定提交申请材料。市交通运输主管部门予以受理的，应当会同公安机关依法审查。经审查符合规定条件的，应当允许其参加从业资格考试。考试合格的，市交通运输主管部门应当自公布考试成绩之日起十个工作日内核发出租汽车从业资格证。

申请人不符合第二十六条第一款第（四）项条件的，可以向市交通运输主管部门提交承诺书，承诺自申请之日起十八个月内取得深圳户籍或者有效的《深圳经济特区居住证》。市交通运输主管部门可以根据该承诺以及第二十六条规定的其他条件核发有效期限为十八个月的《出租汽车驾驶员证》。

依据本条第二款规定取得的《出租汽车驾驶员证》期限届满前，被许可人符合第二十六条规定的，可以向市交通运输主管部门申请换发《出租汽车驾驶员证》；期限届满未申请换证的，市交通运输主管部门注销其《出租汽车驾驶员证》；自注销之日起一年内，市交通运输主管部门不予受理被许可人依据本条第二款规定提出的申请。

第二十八条【驾驶员注册】取得出租汽车从业资格证的驾驶员，应当按照规定办理注册后，方可从事营运服务。

第二十九条【从业资格证注销】驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输主管部门注销其出租汽车从业资格证：

（一）持证人死亡的；

（二）持证人申请注销的；

（三）持证人不再具备第二十六条规定条件的；

（四）持证人机动车驾驶证被注销或者被吊销的；

（五）因身体健康等原因不宜继续从事营运服务的；

（六）法律、法规和规章规定的其他情形。

第三章 经营服务

**第一节 一般规定**

第三十条【运价】巡游车运价按照有关规定实行政府定价或者政府指导价。网约车运价实行市场调节价，必要时根据有关规定实行政府指导价。市价格主管部门、市交通运输主管部门应当根据国家和省的运价改革要求，积极推进出租汽车运价改革和试点工作。

市价格主管部门应当会同市交通运输主管部门建立合理的巡游车运价形成机制和动态调整机制，综合考虑巡游车营运成本、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，完善运价与燃油、电能等能源价格联动办法。

第三十一条【经营者责任】经营者承担承运人责任，应当保证营运安全，提升服务质量，保障乘客合法权益，并遵守下列规定：

（一）履行安全生产主体责任；

（二）按照规定配置营运设施，张贴车内标志标识，建立完善的车辆管理档案，保证营运过程中车辆及营运设施完好；

（三）建立健全驾驶员管理制度，配备符合规定的驾驶员，依法组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全营运、营运设施使用等方面的培训，合理安排驾驶员营运时间，保障驾驶员休息等合法权益；

（四）按照规定实时、准确、完整将营运车辆、驾驶员、车辆卫星定位信息以及其他必要的营运数据传送至市交通运输主管部门监管平台；

（五）依法保护乘客和驾驶员个人信息；

（六）建立乘客评价、投诉处理及失物查找等制度，保障乘客权益；

（七）依法投保承运人责任险、营运车辆有关保险及驾驶员人身意外伤害保险等相关保险，保额应当与特区经济社会发展情况相适应；

（八）通过预约提供服务的车辆、驾驶员应当与线上预约的车辆、驾驶员一致；

（九）服务中发生安全责任事故致乘客遭受损害的，承担先行赔付责任；

（十）法律、法规和规章规定的其他要求。

第三十二条【禁止行为】经营者不得有下列行为：

（一）妨碍市场公平竞争；

（二）侵害乘客合法权益和社会公共利益；

（三）利用网络服务平台或者其他载体发布危害社会稳定以及其他法律法规禁止传播的信息；

（四）通过与驾驶员或者第三人签订合同等方式规避承运人责任以及安全生产主体责任；

（五）通过预收承包费、分摊购车款等方式向驾驶员转嫁经营风险；

（六）将获取的驾驶员和公民个人信息出售或者有其他违法使用行为；

（七）在出租汽车上设置影响安全驾驶、覆盖营运设施的广告等；

（八）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第三十三条【网约车经营者的特别规定】网约车经营者应当遵守下列规定：

（一）落实营运、网络等安全防范措施，加强数据安全保护和管理，配合有关部门开展相关工作；

（二）按照规定落实用户资金管理要求、履行报备和报告义务；

（三）合理制定营运价格，进行收费公示和明码标价。制定或者调整计价规则、计价方式和收费标准应当在实施前十五日向社会公示，并按照公示的收费标准计费；

（四）不得以排斥竞争为目的对预约巡游车和不同类型网约车实行差别待遇；

（五）向约车人全面、真实、准确披露约车人指定地理位置半径三公里范围内的各类待约车辆及数量、网约车计价规则，保障约车人的知情权和选择权，不得利用虚假或者使人误解的手段诱骗约车人与其进行交易；

（六）登记在个人名下的网约车，驾驶员应当是车主本人；

（七）法律、法规和规章规定的其他要求。

第三十四条【劳动合同或协议】经营者应当依法保障驾驶员合法权益。

巡游车经营者应当依法与驾驶员签订劳动合同，明确双方的权利和义务。

网约车经营者应当按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。

聘用超过法定退休年龄的驾驶员，经营者应当与驾驶员签订协议，明确营运期间驾驶员的意外伤害保障以及双方的其他权利和义务。

**第二节 服务规范**

第三十五条【驾驶员基本规范】驾驶员应当遵守下列规定：

（一）遵守道路交通安全管理规定，文明驾驶，规范服务；

（二）在许可的经营区域内从事服务，超出经营区域时，起讫点一端应当在经营区域内；

（三）随车携带或者展示与车辆和驾驶人信息一致的道路运输证和出租汽车从业资格证；

（四）做好营运前例行检查，保持车身内外整洁，车辆符合相关技术标准，营运设施完好；

（五）按照规定的计价方式和收费标准收取车费，提供符合税务部门规定的发票；

（六）按照乘客指定的目的地选择合理路线，无正当理由不得绕道行驶；

（七）按照乘客合理要求使用空调、音响等服务设备；

（八）发现乘客遗失物品应当主动归还失主，难以确定失主的，应当在二十四小时内向市交通运输主管部门指定的机构报备或者上交遗失物品；

（九）不得拒载或者途中甩客；

（十）未经乘客同意不得搭载其他人员；

（十一）提供预约服务时，主动与约车人联系，确认上车时间、地点等信息；

（十二）不得对投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复；

（十三）在载客状态时不得承接其他预约业务；

（十四）发生道路交通安全事故及时向经营者报告；

（十五）法律、法规和规章规定的其他要求。

第三十六条【巡游车驾驶员的特别规定】除本条例第三十五条规定外，巡游车驾驶员提供服务时还应当遵守下列规定：

（一）按照规定使用车载终端、计程计价设备；

（二）在空车待租、暂停服务、电召预约等状态时，显示相应营运状态标志；

（三）在机场、火车站、交通枢纽场站等客流集散地应当按照规定轮排候车；

（四）不得离开驾驶座位兜揽乘客；

（五）法律、法规和规章规定的其他要求。

第三十七条【网约车驾驶员的特别规定】除本条例第三十五条规定外，网约车驾驶员还应当按照经营者的指令提供服务，并遵守下列规定：

（一）不得通过未取得经营许可的网约车平台或者使用未取得经营许可的车辆提供营运服务；

（二）不得驾驶网约车巡游揽客，不得使用巡游车通道、候客站等巡游车专用服务设施；

（三）不得将个人所有的网约车交由他人提供营运服务；

（四）法律、法规和规章规定的其他要求。

第三十八条【禁止揽客】任何单位和个人不得在机场、火车站、交通枢纽场站等客流集散地为出租汽车揽客，或者以提供违法运输服务为目的揽客。

第三十九条【优先服务对象】老、弱、病、残、孕、幼等乘客乘坐出租汽车时，驾驶员应当优先运送并为上述人员乘车提供必要的帮助。

第四十条【乘客规则】乘客乘坐出租汽车时应当遵守下列规定：

（一）按照规定使用安全带，乘车过程中不得向驾驶员提出违反道路交通安全规定的要求；

（二）醉酒者、精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

（三）未经驾驶员同意不得携带宠物（导盲犬除外）；

（四）不得携带易燃、易爆、有毒和其他危害公共安全的物品；

（五）不得辱骂、殴打驾驶员或者有抢夺方向盘等妨碍驾驶安全的行为；

（六）不得损坏、污损车辆及营运设施；

（七）使用预约方式召车的，按照约定时间和地点等候乘车；因故取消的，应当及时告知相关预约服务平台；

（八）按照规定的计程计价方式和标准支付车费。

乘客有前款第（一）项至第（七）项情形，或者违反法律、法规关于乘坐机动车有关规定，拒绝改正的，驾驶员有权拒绝载客或者提前终止服务；损坏、污损车辆及营运设施或者有其他造成经营者、驾驶员财产损失行为的，乘客应当依法赔偿损失。

第四十一条【驾驶员安全保障】乘客要求前往偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出特区，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公安机关办理验证登记手续等方式验证乘客身份；乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝载客或者提前终止服务。

第四十二条【拒付运费情形】驾驶员在提供营运服务过程中有下列行为之一的，乘客有权拒绝支付运费：

（一）在起步里程内因车辆故障、交通事故等原因，无法完成约定服务的；

（二）途中甩客的；

（三）未经乘客同意搭载其他人员的；

（四）未按规定携带或者展示出租汽车从业资格证和道路运输证的；

（五）巡游车不按照规定使用计程计价设备、计程计价设备发生故障时继续营运，或者不按照规定出具相应车费发票的；

（六）巡游车驾驶员与车载终端显示驾驶员不一致，或者网约车实际提供服务的车辆、驾驶员与线上预约的车辆、驾驶员不一致的；

（七）法律、法规和规章规定的其他情形。

第四十三条【外地出租车规范】外地出租汽车不得从事起点和终点均在特区的载客业务，并应当遵守下列规定：

（一）空车不得驶入特区；

（二）按照市政府规定的道路交通限定区域、路线行驶；

（三）不得在市政府规定的场站以外搭载回程乘客；

（四）空车返程的，应当在规定线路上行驶，并显示暂停载客，夜间熄灭顶灯。

**第三节 服务保障**

第四十四条【设施保障】市交通运输主管部门应当会同市规划和自然资源、住房建设、公安机关交通管理等部门统筹规划出租汽车停靠点、候客泊位等服务设施布局，在交通枢纽、医院、学校、客运码头、旅游景点、口岸区域以及其他大型公共场所设置出租汽车专用候客站；在交通方便、客流集中的地方设立外地出租汽车回程候客站。

区人民政府应当因地制宜建设出租汽车综合服务区，为驾驶员提供车辆充电、清洗、就餐、如厕、休息等综合配套服务。

市交通运输主管部门应当会同公安机关交通管理等部门为出租汽车营运创造便利条件。在不影响道路通行的前提下，可以在城市道路上设置出租汽车临时停车位，方便驾驶员临时停靠。

第四十五条【运输保障】遇抢险救灾、突发事件等特殊情况，经营者和驾驶员应当服从市、区人民政府的统一指挥和调度，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及损失，由市、区人民政府依法给予补偿。

市交通运输主管部门可以通过购买服务等方式，做好交通枢纽、口岸、国际会展中心等重点区域、偏远区域以及重大活动、重要会议、重大节假日期间巡游车服务保障。

市交通运输主管部门可以会同民政部门、残疾人联合会通过补贴等方式，保障残疾人等特殊群体使用无障碍出租汽车服务。

第四十六条【表扬奖励】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，由市交通运输主管部门和有关部门依照有关规定予以表扬、奖励。

第四章　监督管理

第四十七条【监督检查】市交通运输主管部门应当对经营者的经营行为、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。

经营者和驾驶员应当自觉接受市交通运输主管部门、其他管理部门和公众监督。

第四十八条【监管平台】市交通运输主管部门应当统筹建设全市统一的出租汽车营运、监管和服务平台，实现与经营者数据的实时传输和信息共享。

市交通运输、网信、通信、公安、人民银行、市场监管等对出租汽车负有经营管理职责的部门应当建立出租汽车监管信息实时共享机制。

第四十九条【视频办案】市交通运输主管部门可以通过网络在线方式处理交通运输违法行为，并作出行政处罚决定。市交通运输主管部门通过网络在线方式处理违法行为应当遵循以下规定：

（一）对违法事实进行调查，记录当事人在线提交的笔录；

（二）在线告知当事人拟作出行政处罚的事实、理由、依据及依法享有的权利；

（三）在线听取当事人的陈述、申辩；

（四）制作电子行政处罚决定书；

（五）电子行政处罚决定书由被处罚人在线签收，被处罚人拒绝签收的，由执法人员在电子处罚决定书上注明，即视为送达；

（六）法律、法规和规章规定的其他行政执法要求。

市交通运输、公安等部门可以依法调取、查阅有关车辆营运和交易等相关数据信息，并可以根据交通监控视频、车载终端记录、移动互联网应用程序记录等认定违法事实。

第五十条【驾驶员记分制度】市交通运输主管部门对驾驶员违反本条例的行为，除依法给予行政处罚外，实行累积记分制度。

驾驶员在一个记分周期内记分达到规定分值的，经营者应当暂停其上岗营运并按照市交通运输主管部门的要求对其进行培训教育。

第五十一条【信用评价】市交通运输主管部门应当建立健全以乘客评价、安全营运和驾驶员记分情况为主要内容的信用评价制度，并按照有关规定组织开展经营者及驾驶员信用评价。评价结果应当向社会公开，并按照有关规定将信用信息纳入本市公共信用信息管理系统。

经营者和驾驶员信用信息以及信用评价结果应当作为出租汽车相关许可、车辆经营权授予及收回的重要依据，经营者应当将驾驶员信用信息作为聘用、奖惩驾驶员的主要依据。

市交通运输主管部门应当会同市场监管、公安机关交通管理等部门建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，对诚信经营、管理规范、服务优质的经营者和驾驶员予以激励；对违法以及失信行为严重的经营者和驾驶员予以惩戒。

第五十二条【信息通报】市场监管、公安、网信、通信等部门发现已经取得许可的经营者、驾驶员和车辆不符合许可条件的，应当及时将相关信息通报市交通运输主管部门。

公安机关定期核查持证驾驶员背景信息变化情况，发现驾驶员不符合许可条件的，应当及时将相关信息通报市交通运输主管部门。

第五十三条【投诉举报制度】市交通运输主管部门应当建立健全出租汽车经营服务投诉举报制度，公开投诉电话、通信地址、网络新媒体或者电子邮箱，接受公众、驾驶员以及经营者的投诉。

经营者应当先行调查处理投诉事项，自收到投诉事项之日起五个工作日内完成调查工作，将处理结果向投诉人反馈并报市交通运输主管部门。

第五十四条【部门受理】市交通运输主管部门应当指定专门机构（简称投诉受理机构）负责受理投诉。投诉人对经营者处理结果不满意或者经营者未在规定时限内反馈处理结果的，投诉人可以向投诉受理机构投诉。投诉受理机构收到投诉人投诉后，应当登记下列内容：

（一）投诉人姓名及联系方式；

（二）被投诉人姓名（或者单位名称）、出租汽车车牌号或者其他营运信息；

（三）主要事实和诉求。

投诉人不如实提供前款内容的，按照无效投诉处理。

第五十五条【调查处理】市交通运输主管部门应当按照有关规定客观、公正调查处理投诉，经营者、驾驶员应当配合。经营者接到市交通运输主管部门要求协助调查乘客投诉事项的，应当在五日内书面报告办理情况。

市交通运输主管部门应当在规定时限内向投诉人反馈调查处理结果。经调查投诉缺乏事实根据，或者因投诉人不配合调查导致无法认定事实的，不予支持。

第五十六条【损失承担】乘客与驾驶员因收费或者服务发生争议时，处理期间车辆停止营运产生的损失，由责任人承担。

第五十七条【协会职责】出租汽车行业协会应当根据有关法律法规和本协会章程开展下列工作：

（一）为会员提供相关服务；

（二）建立经营者和驾驶员信用管理制度及其他行业规范，建立健全会员惩戒和申诉制度，实行行业自律；

（三）倡导、教育和督促经营者、驾驶员遵守相关法律、法规和行业规范；

（四）向市、区人民政府及有关部门反映行业合理诉求，沟通会员与市、区人民政府有关部门之间的联系；

（五）协调经营者之间、经营者与驾驶员之间的争议，化解行业矛盾，维护行业稳定；

（六）为会员提供业务培训及其他咨询服务；

（七）本行业发生重大服务质量事故、安全事故、侵害驾驶员合法权益事件或者因发生上述事故被有关部门通报、被新闻媒体披露的，及时向全体会员发出警示通报；

（八）接受行业主管部门和市、区人民政府有关部门委托，协助开展有关工作；

（九）参与集体协商，签订行业性集体合同。

第五十八条【强制措施】市交通运输主管部门在监督检查过程中，对未经许可从事出租汽车经营或者不能提供合法有效证明的，可以扣押车辆和营运设施，并在规定期限内作出处理决定。对拼装的机动车和依法应当强制报废的机动车，移交公安机关依法处理。

市交通运输主管部门扣押车辆和营运设施应当出具扣押凭证，并妥善保管被扣押的车辆和营运设施，不得使用，也不得收取或者变相收取保管费用。

车辆和营运设施依法解除扣押的，市交通运输主管部门应当书面通知当事人限期领取；当事人逾期不领取的，逾期之日起的车辆和营运设施保管费用由当事人承担。经催告三个月仍不领取的，市交通运输主管部门可以采取拍卖、变卖、销毁被扣车辆和营运设施等处置措施，所得款项划入财政专户。

第五十九条【文书送达】当事人应当向市交通运输主管部门提供或者确认自己准确的送达地址，并填写送达地址确认书。当事人拒绝提供的，市交通运输主管部门应当告知其拒不提供送达地址的不利后果。

当事人拒绝提供自己的送达地址，经市交通运输主管部门告知后仍不提供的，自然人以其户籍登记中的住所地或者经常居住地为送达地址；法人或者其他组织以其工商登记或者其他依法登记、备案中的住所地为送达地址。

因当事人提供的送达地址不准确、拒不提供送达地址、送达地址变更未书面告知市交通运输主管部门，导致文书未能被受送达人实际接收，直接送达的，文书留在该地址之日为送达之日；邮寄送达的，文书被签收或者退回之日为送达之日。

经受送达人同意，可以采用传真、电子邮件、移动通信等能够确认其即时收悉的特定系统作为送达媒介电子送达执法文书。受送达人同意采用电子方式送达的，应当在送达地址确认书中予以确认。采取电子送达方式送达的，以执法部门对应系统显示发送成功的日期为送达日期，但受送达人证明到达其确认的特定系统的日期与执法部门对应系统显示发送成功的日期不一致的，以受送达人证明到达其特定系统的日期为准。

第五章 法律责任

第六十条【许可处罚一】单位或者个人未取得出租汽车经营许可证，或者使用伪造、变造的出租汽车经营许可证，从事出租汽车经营的，由市交通运输主管部门责令停止违法行为，对单位处三万元以上十万元以下罚款，对个人处一万元以上三万元以下罚款。

第六十一条【许可处罚二】有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令改正，并予以处罚：

（一）从事营运服务的车辆，未取得道路运输证的，对经营者处每车一万元以上三万元以下罚款；

（二）网约车巡游揽客的，或者使用巡游车通道、候客站等巡游车营运设施的，对驾驶员处五千元罚款；

（三）未取得出租汽车从业资格证的人员驾驶出租汽车提供营运服务的，或者使用伪造、变造的出租汽车从业资格证提供营运服务的，对经营者处每人一万元以上三万元以下罚款，对未取得出租汽车从业资格证的人员或者使用伪造、变造的出租汽车从业资格证提供营运服务的人员处一千元以上三千元以下罚款；

（四）未按照规定办理驾驶员注册的，或者由未注册在本经营者名下的驾驶员提供营运服务的，对经营者处每人一千元罚款，对驾驶员处五百元罚款；

（五）登记在个人名下的网约车由车主本人之外的其他人员营运的，对驾驶员处一千元以上三千元以下罚款；经营者有过错的，对经营者处每车一万元以上三万元以下罚款；

（六）驾驶员挪用、转借、出租、涂改出租汽车从业资格证的，或者擅自将车辆交给其他人员提供营运服务的，对驾驶员处一千元以上三千元以下罚款。

第六十二条【责任转嫁处罚】经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，逾期不改正的，处三万元罚款：

（一）擅自转让或者通过出租、委托等方式将巡游车车辆经营权交给他人的；

（二）通过与驾驶员或者第三人签订合同等形式规避承运人责任以及安全生产主体责任的；

（三）通过预收承包费等费用、分摊购车款等方式向驾驶员转嫁经营风险的。

第六十三条【经营者处罚】经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正；逾期未改正的，按每车处一千元以上三千元以下罚款：

（一）车辆不符合营运车辆技术标准的，或者未按照规定配置营运设施的；

（二）巡游车外观不符合市交通运输主管部门要求的。

经营者未按照规定建立并落实乘客评价、投诉处理及失物查找制度，未按照规定建立健全驾驶员管理制度，未依法组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全营运、营运设施使用等方面的培训，未合理安排驾驶员营运时间的，由市交通运输主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

经营者未按照规定办理营运服务相关保险的，由市交通运输主管部门责令限期改正，处每车五千元以上一万元以下罚款。

经营者未按照规定将营运数据传送至市交通运输主管部门监管平台的，由市交通运输主管部门责令改正，处一万元以上三万元以下罚款；一年之内有三次违反本款规定行为的，市交通运输主管部门可以吊销其出租汽车经营许可证。

第六十四条【车辆违法处罚】有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令限期改正，处每车一千元以上三千元以下罚款：

（一）在出租汽车车身或者车内设置影响安全驾驶、覆盖营运设施的广告的；

（二）巡游车退出营运后，未清除巡游车外观、拆除营运设施的。

第六十五条【信息违法处罚】经营者及驾驶员违法使用或者泄露乘客个人信息的，或者经营者及乘客违法使用驾驶员个人信息的，由公安机关处二千元以上一万元以下罚款；给信息主体造成损失的，依法承担民事责任。

经营者利用网络服务平台或者其他载体发布严重危害社会稳定以及其他法律法规禁止传播的信息的，由公安机关处三万元以上十万元以下罚款，依法追究其法律责任，并由市交通运输主管部门吊销其出租汽车经营许可证。

第六十六条【网约车经营者处罚一】网约车经营者有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令改正，处五千元以上一万元以下罚款：

（一）未按照规定在乘客客户端显示提供服务的驾驶员姓名、照片、出租汽车从业资格证号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、车牌号码等信息的；

（二）明知车辆处于载客状态，仍向驾驶员发布其他预约业务信息的；

（三）通过预约提供服务的车辆、驾驶员与线上预约的车辆、驾驶员不一致的。

网约车经营者未按照规定落实用户资金管理要求、履行相关报备和报告义务的，由市交通运输主管部门、人民银行驻深机构、发展改革、公安、市场监管、银保监会、通信等部门开展联合约谈，限期整改。逾期未改正的，市交通运输主管部门可以吊销其出租汽车经营许可证。

第六十七条【网约车经营者处罚二】网约车经营者有下列情形之一的，由市场监管部门责令改正，并处以罚款：

（一）未实行明码标价的，处一万元以上三万元以下罚款；

（二）未按照规定将计价规则、计价方式和收费标准向社会公示的，处一万元以上三万元以下罚款；

（三）未按规定向约车人披露各类待约车辆及数量、网约车计价规则的，处一万元以上三万元以下罚款；

（四）以排斥竞争为目的对预约巡游车和不同类型网约车实行差别待遇的，处三万元以上十万元以下罚款；

（五）利用虚假或者使人误解的价格手段诱骗约车人与其进行交易的，处三万元以上十万元以下罚款。

第六十八条【驾驶员处罚一】驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令改正，处二百元以上五百元以下罚款：

（一）营运时未随车携带或者展示出租汽车从业资格证及道路运输证的；

（二）从事巡游车营运服务时，实际营运状态与显示状态不一致的；

（三）不按照规定使用计程计价设备的；

（四）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；

（五）不按规定张贴车内标志标识的；

（六）进入客流集散地不按照规定上下客、停车候客，或者不服从现场管理人员调度和管理的。

驾驶员驾驶机动车行驶时有手动操作移动电话、电子设备或者有其他妨碍安全驾驶行为的，由公安机关交通管理部门依法处罚。

第六十九条【驾驶员处罚二】驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输主管部门责令改正，处一千元以上二千元以下罚款；情节特别严重或者一个年度内累计被处罚五次以上的，吊销其出租汽车从业资格证：

（一）议价、不按照规定的标准收取车费，或者拒绝提供符合税务部门规定的发票的；

（二）不按照合理路线或者乘客要求的路线行驶的；

（三）拒载、未经乘客同意搭载他人或者途中甩客的；

（四）接受乘客通过电信、互联网等方式提出的预约服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的；

（五）故意破坏、改装或者擅自停用车载终端、计程计价等营运设施的；或者发现车辆车载终端、计程计价等营运设施功能故障、损坏，未在故障排除后运营的。

同一经营者所属驾驶员违反前款规定受到处罚的次数，连续两个月累计超过四次并超过该经营者车辆总数百分之四的，由市交通运输主管部门责令该经营者加强驾驶员管理、教育，对经营者处一万元以上三万元以下罚款。

同一经营者所属同一驾驶员在一年以内有五次以上交通违法记录，或者在一年内发生五次以上交通事故并承担责任，或者发生交通事故造成人员死亡并承担责任的，由公安机关交通管理部门责令该经营者加强驾驶员管理、教育，对经营者处一万元以上三万元以下罚款。

第七十条【外观违法处罚】在除巡游车以外的机动车上使用与巡游车相同或者相似外观、顶灯、计程计价设备、空车标志等服务标识或者其他营运设施的，由市交通运输主管部门责令停止违法行为，处十万元罚款，可以没收车辆和营运设施。

第七十一条【聚众违法处罚】驾驶员有组织或者参与扰乱社会秩序、破坏营运秩序、损害公共利益等违法行为，受到行政拘留或者刑事处罚的，由市交通运输主管部门吊销其出租汽车从业资格证。

经营者组织、教唆、胁迫、煽动驾驶员参与前款违法行为的，或者未采取有效措施及时制止，造成严重后果的，由市交通运输主管部门吊销其出租汽车经营许可证。

第七十二条【许可条件变更处理】市交通运输主管部门根据相关部门通报信息和监督检查的情况，发现已经依法取得许可的经营者、车辆、驾驶员不符合许可条件的，责令改正，拒不改正或者整改后仍不符合条件的，撤销、吊销相关行政许可。

第七十三条【外地出租车处罚】外地出租汽车有违反本条例第四十三条规定的行为的，由市交通运输主管部门对驾驶员处五千元以上二万元以下罚款，并可以扣押车辆和营运设施。

第七十四条【乘客处罚】乘客不按照规定支付车费被投诉查实的，由市交通运输主管部门责令按照规定支付车费，并处二百元罚款。

乘客故意损坏车辆或者营运设施的，应当依法赔偿损失。

第七十五条【其他违法行为】经营者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，由人力资源社会保障部门依照《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律、法规的规定处理。

经营者有其他价格违法行为的，由价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》等法律、法规的规定处罚。

在客流集散地以提供运输服务为目的揽客的，由公安机关处二千元罚款。

第七十六条【不配合检查的处罚】经营者或者其他单位拒绝、阻碍有关部门依法实施监督检查的，责令改正；拒不改正的，处二万元以上二十万元以下罚款；对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上二万元以下罚款。

驾驶员或者其他个人有前款行为的，对驾驶员处五千元以上三万元以下罚款。

第七十七条【部门违法处理】市交通运输主管部门和其他有关管理部门的工作人员有下列行为之一的，由有权机关依法依规追究责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理：

（一）未按照相关法律、法规规定的条件、程序和期限实施行政许可的；

（二）发现违法行为不及时依法查处的；

（三）违反法定权限和程序实施监督检查、行政处罚、行政强制的；

（四）索取、收受他人财物，或者谋取其他非法利益的；

（五）其他违法行为。

第六章 附则

第七十八条【原营运牌照处理】本条例实施前依法取得的巡游车营运牌照，根据当时规定可以转让、出租或者委托经营的，在使用期限内可以按照有关规定转让、出租给特区巡游车经营者，也可以通过委托等方式交给特区巡游车经营者经营。

2000年12月1日以前已经投放的营运牌照使用期限为五十年，2000年12月1日以后投放的营运牌照使用年限按照市政府规定执行。1995年5月1日前已取得的营运牌照，其使用年限自1995年5月1日起计算。

本条例实施前依法取得的绿色出租汽车指标及纯电动出租汽车等其他巡游车车辆经营权，使用年限以市交通运输主管部门规定的时间为准。

第七十九条【释义】本条例中下列用语的含义：

（一）巡游车是指取得车辆经营权、配置符合规定的车辆和营运设施，既可以巡游揽客、站点候客，也可以通过电召、网络等预约方式承揽乘客的出租汽车。网约车是指不得在道路上巡游揽客，只能通过网络预约方式承揽乘客的出租汽车。

（二）车辆经营权是指市交通运输主管部门根据本条例授予巡游车经营者用于配置相应数量巡游车车辆的权利。本条例实施前依法取得的营运牌照、绿色出租车、纯电动出租车指标等，在使用期限内按照“一证一车”“一指标一车”原则配置相应数量巡游车车辆。营运牌照、出租汽车指标和车辆经营权，同指车辆经营资格。

第八十条【配套措施】出租汽车车辆车型及标准、车载终端等营运设施标准、驾驶员累积记分办法以及营运牌照转让、委托经营办法由市交通运输主管部门另行制定。

第八十一条【实施日期】本条例自X年X月X日起施行，《深圳经济特区出租小汽车管理条例》同时废止。