

【发布单位】 武汉市人民政府  
【发布文号】 湖北省武汉市人民政府第201号  
【发布日期】 2009-09-08  
【生效日期】 2009-11-01  
【失效日期】 -----  
【所属类别】 地方法规  
【文件来源】 [武汉市](#)

# 武汉市城市客运出租汽车营运管 理实施办法

(湖北省武汉市人民政府第201号)

《武汉市城市客运出租汽车营运管理实施办法》已经2009年8月3日市人民政府第80次常务会议审议通过，现予公布，自2009年11月1日起施行。

市长：阮成发

二00九年九月八日

## 武汉市城市客运出租汽车营运管理实施办法

第一条 为了加强本市城市客运出租汽车（以下简称出租汽车）营运管理，提高服务质量，促进出租汽车行业健康、稳定发展，根据《[武汉市城市客运出租汽车管理条例](#)》（以下简称《条例》）、《[湖北省出租汽车客运管理办法](#)》和相关法律、法规的规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市出租汽车的运营管理。

第三条 建立由市交通行政主管部门主要负责人为召集人，市发展改革、工商、税务、公安、财政、物价、规划、城管、质监、劳动保障等部门有关负责人参加的市出租汽车管理联席会议制度，负责研究出租汽车行业管理相关政策，协调处理出租汽车行业管理的相关问题。

第四条 本市鼓励出租汽车经营者实行规模化、集约化经营。

第五条 在本市从事出租汽车营运，必须符合《条例》规定的资质条件，并依法取得出租汽车经营权（以下简称经营权）。

第六条 经营权的出让由市出租汽车管理机构按照《条例》的规定和省人民政府批准的方案组织实施。

第七条 市出租汽车管理机构应当与依法取得经营权的出租汽车经营者签订经营权出让合同。经营权出让合同应当包括以下内容：

- （一）经营权的数量及有效期限；
- （二）经营权出让金的标准及收取方式；
- （三）双方的权利与义务；
- （四）经营权的变更和终止；
- （五）违约责任；

## （六）争议解决方式。

出租汽车经营者不履行经营权出让合同约定义务，市出租汽车管理机构应当依照合同约定收回部分或者全部经营权。

第八条 经营权出让金实行收支两条线管理，由市出租汽车管理机构执收并上缴市财政，用于出租汽车管理、先进技术推广、行业文明创建，以及出租汽车和相关交通基础设施建设。

第九条 出租汽车经营者取得经营权后不得擅自转让。因重组、兼并等原因确需转让的，须经市出租汽车管理机构同意。受让方应当具备《条例》第十一条规定的条件。

第十条 出租汽车经营者是本单位出租汽车安全营运、服务质量和稳定工作的责任主体，应当依法建立健全和落实各项管理制度，接受市出租汽车管理机构和其他行政管理部门的指导和监管。

第十一条 出租汽车经营者应当全额出资购买车辆，建立和完善产权明晰、权责明确的经营机制，不得以车辆挂靠、一次性买断等方式向出租汽车驾驶员转嫁经营风险。

第十二条 出租汽车经营者应当按照有关规定与出租汽车驾驶员签订经营合同，明确双方的权利和义务。合同期限不得超过经营权的有效期限。

出租汽车经营者应当按照市出租汽车管理机构规定的项目和市出租汽车行业协会协商确定的标准向出租汽车驾驶员收取费用，不得超

标准收费或者违法、违规收取其他费用。

第十三条 鼓励出租汽车经营者实行电话预约订车服务。电话预约订车服务的规范，由市出租汽车行业协会制定。出租汽车经营者应当按照规范开展服务。

第十四条 出租汽车经营者应当使用规定的车型、车身颜色和营运标志，按规定安装并使用卫星定位、通讯调度和报警等装置，保证装置正常运行，不得擅自改装和拆除。安装使用车载电台的，必须符合无线电管理的有关规定。

出租汽车退出营运的，出租汽车经营者应当及时清除出租汽车车身颜色和营运标志。

第十五条 市出租汽车管理机构和出租汽车经营者应当建立出租汽车档案，一车一档，记载出租汽车车辆状况、营运情况，加强对出租汽车的管理。

出租汽车应当保持良好的安全技术状况，经检验不合格的，不得上路行驶；达到报废标准的，应当予以报废。

鼓励出租汽车经营者对自初次登记之日起营运满5年的出租汽车予以更新。

第十六条 出租汽车驾驶员应当具备《条例》规定的条件，具有本市常住户口或者暂住证明，年龄不超过国家法定退休年龄。

第十七条 出租汽车驾驶员在营运时应当在规定位置放置与出租汽车车牌号码相符的服务监督卡，接受乘客监督。

第十八条 出租汽车驾驶员在营运时除遵守《条例》有关规定外，还应当遵守下列规定：

（一）在空车待租和暂停服务时，显示明确标志；

（二）主动打印并向乘客出具车费发票；

（三）不利用车载电台对讲与营运服务无关的事项；

（四）使用文明用语，礼貌待客；

（五）不在车内吸烟；

（六）按服务规范使用空调和音响；

（七）遵守电话预约订车服务规范。

第十九条 出租汽车驾驶员不得擅自聘请其他驾驶员从事营运。确需聘请的，应当经出租汽车经营者同意。被聘请的驾驶员应当取得驾驶员从业资格证，并办理服务监督卡。

被聘请的驾驶员违法违规营运的，出租汽车经营者应当依法承担责任。

第二十条 市出租汽车管理机构每年应当开展出租汽车驾驶员优质服务评比活动，对在安全营运、热情服务、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等方面表现优秀的驾驶员给予表彰和奖励。

第二十一条 市出租汽车管理机构应当对出租汽车经营者的经营行为、服务质量、投诉处理、安全生产等定期进行质量信誉考核。考核

优秀的，给予表彰和奖励；考核不合格的，依据《湖北省出租汽车客运管理办法》的规定，中止、减少、调整其经营权，具体办法由市交通行政主管部门制定。

质量信誉考核的结果应当向社会公布，并作为新一轮出租汽车经营权出让和增加出租汽车经营权出让时确定经营者的重要依据。

第二十二条 市出租汽车管理机构应当定期听取出租汽车经营者和驾驶员的意见和建议，并会同相关部门采取切实有效措施，解决出租汽车营运中的困难和问题，为出租汽车营运创造良好的环境。

第二十三条 市交通行政主管部门应当会同公安交管、规划、城管等部门在宾馆、大型商场、旅游景点、娱乐场所、医院和城市主要道路两侧适当位置等人流集中地设置出租汽车停靠站点，方便乘客乘车。

第二十四条 本市新建或者改建机场、火车站、客运码头、长途客运汽车站，建设单位应当同步规划和配套建设与之规模相适应的出租汽车站点。出租汽车站点应当设置醒目标志、乘车引导牌，配备管理站房，免费提供给出租汽车使用。任何单位和个人不得违规向出租汽车站点收费。

市出租汽车管理机构应当在前款规定的出租汽车站点配备专门管理人员，维护站点营运秩序。进入站点营运的出租汽车驾驶员应当服从管理人员的调度和管理。

第二十五条 市公安交管部门应当采取措施，为出租汽车营运创造便利的通行条件。

第二十六条 市价格主管部门应当会同市交通行政主管部门，根据经济发展、市场需要和成品油价格变化情况，依法适时调整出租汽车运价标准或者燃油附加费标准。

第二十七条 市出租汽车管理机构 and 市公安交管部门应当依法查处未取得出租汽车经营权、道路运输证或者使用伪造、变造车辆号牌和营运证件非法从事出租汽车营运的行为，维护出租汽车市场营运秩序。

第二十八条 市出租汽车管理机构应当建立健全乘客投诉受理制度，向社会公布投诉电话号码，确定专门机构和人员，统一受理乘客对出租汽车驾驶员的投诉，详细记录乘客的姓名、联系方式、投诉车辆的号牌和事实经过。

第二十九条 对受理的乘客投诉，市出租汽车管理机构和出租汽车经营者应当认真调查处理。处理结果由市出租汽车管理机构统一向乘客反馈。

第三十条 市出租汽车管理机构应当对出租汽车经营者的乘客投诉率、投诉处理率和处理满意率定期进行统计，并向社会公布，接受社会监督。

第三十一条 出租汽车经营者违反本办法第十四条规定的，由市出租汽车管理机构处以500元以上1000元以下罚款。

第三十二条 违反本办法第十九条规定，擅自聘请其他驾驶员从事营运的，由市出租汽车管理机构对出租汽车经营者处以500元以上1000元以下的罚款。

第三十三条 出租汽车经营者违反本办法第二十九条规定，不按规定处理乘客投诉的，由市出租汽车管理机构责令其改正，并处以500元罚款。

第三十四条 在1个月内，出租汽车经营企业所属驾驶员受到处罚的人次累计达到该企业出租汽车总数3%的，由市出租汽车管理机构对该企业处以1000元以上3000元以下罚款，并对其主要负责人处以500元以上1000元以下罚款。

第三十五条 出租汽车经营者有下列情形之一的，由市出租汽车管理机构按照《条例》第三十八条第一款的规定予以处罚：

（一）非法转让出租汽车经营权，经行政