

## 泰安市客运出租汽车管理办法

（泰安市人民政府令第 188 号《泰安市客运出租汽车管理办法》已经 2025 年 12 月 24 日市政府第 115 次常务会议审议通过，现予公布，自 2026 年 2 月 1 日起施行。）

### 第一章 总 则

**第一条** 为了规范客运出租汽车经营服务行为，维护市场秩序，保障运营安全和各方当事人的合法权益，促进客运出租汽车行业持续健康发展，更好满足人民群众出行需求，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市行政区域内客运出租汽车的经营服务活动及其监督管理。

本办法所称客运出租汽车包括巡游出租汽车（以下简称巡游车）和网络预约出租汽车（以下简称网约车）。

**第三条** 客运出租汽车行业管理应当遵循统筹发展、规范有序、安全运营、方便公众的原则。

客运出租汽车经营者和驾驶员应当依法经营、公平竞争、文明诚信、优质服务。

**第四条** 市、县（市）人民政府应当将客运出租汽车行业纳入综合交通运输发展规划，建立完善客运出租汽车管理工作机制，优先发展城市公共交通，适度发展客运出租汽车，统筹巡游车与网约车发展规模，构建多样化、差异化出行体系。

市、县（市、区）人民政府应当将客运出租汽车服务区、候客泊位、停靠点、充换电设施、加气站等服务设施纳入城市基础设施建设规划，并在车站、景区、商场、医院等客流集散地合理设置客运出租汽车临时停靠点或者巡游车候客区域。

**第五条** 市交通运输主管部门负责全市客运出租汽车行业的监督和指导工作。市、区交通运输主管部门依照权限或者职责分工负责泰山区、岱岳区客运出租汽车的监督管理。

县（市）交通运输主管部门具体负责本行政区域内客运出租汽车的监督管理。

网信、发展改革、工业和信息化、公安、财政、人力资源社会保障、自然资源和规划、生态环境、住房城乡建设、城市管理、市场监管、行政审批服务、大数据、税务等部门按照各自职责，做好客运出租汽车相关管理工作。

**第六条** 鼓励巡游车实行规模化、集约化、公司化经营；按照高品质服务、差异化经营的原则，有序发展网约车。

鼓励和支持客运出租汽车行业推广使用符合节能环保要求的新能源车辆和新技术、新装备，加强智能化管理。

**第七条** 客运出租汽车行业协会应当加强行业自律，协调化解行业纠纷，开展行业领域风险评估，督促引导会员遵守法律、法规和行业规范，提升服务质量，促进行业健康发展。

## 第二章 经营资质

**第八条** 从事客运出租汽车经营，应当具备法律、法规规定的条件，依法向许可机关申请取得客运出租汽车经营许可证、道路运输证（网约车运输证）、驾驶员从业资格证。

本办法所称许可机关，是指交通运输主管部门或者依照相对集中行政许可权的有关规定实施行政许可的行政审批服务部门。

**第九条** 申请巡游车经营许可的，应当符合下列条件：

- （一）具有企业法人资格；
- （二）取得巡游车车辆经营权；

(三)有符合规定条件的运营资金、场地、车辆及配套设施、设备;

(四)有符合规定条件的驾驶人员;

(五)有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度;

(六)法律、法规、规章规定的其他条件。

对符合前款条件的，由许可机关颁发巡游车经营许可证。

本办法实施前已取得巡游车经营许可的，可以按照原许可条件继续经营。

**第十条** 巡游车车辆经营权，由交通运输主管部门按照公开、公平、公正的原则，依法采用以服务质量等作为竞标条件的招标方式配置。

新增巡游车车辆经营权实行无偿、有期限使用，使用期限为八年，不得变更经营主体。巡游车车辆经营权到期后，持有人拟继续从事经营的，应当在期限届满六十日前提出延续申请，由交通运输主管部门根据服务质量等情况，决定是否延续。

本办法实施前已取得巡游车车辆经营权但未明确使用期限的，其经营权可以继续使用。

**第十一条** 申请网约车经营许可的，应当符合下列条件：

- (一) 具有企业法人资格;
- (二) 具备符合规定条件的线上服务能力;
- (三) 有健全的经营管理、安全生产管理、服务质量保障等制度;
- (四) 在服务所在地有相应服务机构以及服务能力;
- (五) 法律、法规、规章规定的其他条件。

对符合前款条件的，由许可机关颁发网约车经营许可证。

**第十二条** 从事客运出租汽车经营的车辆，应当符合下列条件：

(一) 在本市注册登记的七座及以下乘用车，巡游车车辆使用性质登记为出租客运，网约车车辆使用性质登记为预约出租客运；

(二) 车辆技术性能符合运营安全相关标准，车辆具体标准和运营要求符合交通运输主管部门的规定；

(三) 安装符合标准的具有行驶记录、应急报警、车内监控等功能的车载智能终端，保持正常运行，并按照要求接入行业监管平台；

(四) 巡游车安装规定的顶灯和营运标志, 喷涂规定的车身颜色、标识, 车身两侧明显位置标明经营者名称和服务监督电话, 在车内配备计程计价设备、服务监督卡;

(五) 网约车车辆行驶证初次注册登记日期至申请时不超过三年, 车辆所有人与网约车平台公司签订入网营运协议;

(六) 法律、法规、规章规定的其他条件。

对符合前款规定条件的车辆, 由许可机关颁发道路运输证(网约车运输证)。

**第十三条** 客运出租汽车经营者不得擅自暂停或者终止运营。需要暂停或者终止运营的, 应当提前三十日向许可机关提出申请, 依法办理相关手续。

**第十四条** 在巡游车车辆经营权使用期限内, 可以更新车辆。新增巡游车经营权对应的道路运输证的有效期限应当与车辆经营权的使用期限一致。

网约车运输证的有效期限为车辆行驶证载明的初次注册之日起八年, 有效期满不予延续。网约车车辆报废的应当退出运营。

**第十五条** 申请从事客运出租汽车经营的驾驶员, 应当符合下列条件:

(一) 身体健康, 无职业禁忌症, 年龄不超过六十五周岁;

(二) 取得中华人民共和国 C2 以上机动车驾驶证并具有三年以上驾驶经历,最近连续三个记分周期内没有记满十二分记录;

(三) 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录,无吸毒记录,无饮酒后驾驶记录,无暴力犯罪记录;

(四) 按照规定参加客运出租汽车驾驶员从业资格考试合格;

(五) 法律、法规、规章规定的其他条件。

对符合前款规定条件的申请人,由许可机关颁发客运出租汽车驾驶员从业资格证。客运出租汽车驾驶员丧失行为能力或者不再符合前款规定条件的,许可机关应当注销从业资格证并收回。

采取承包经营方式的承包人和未实行公司化经营的巡游车经营者,应当取得客运出租汽车驾驶员从业资格证,按照规定注册上岗并直接从事运营活动。

**第十六条** 推行巡游车和网约车驾驶员从业资格证互认制度。新申请人员满足准入条件且通过考试后,既可同时申请核发《巡游出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》,也可申请核发其中一类证件。

对已持有其中一类资格证件的驾驶员,通过从业资格区域科目理论知识考试后,核发另一类证件。

**第十七条** 客运出租汽车驾驶员从业资格注册（备案）有效期为三年，有效期届满前三十日内依法办理延续注册（备案）手续。

每辆巡游车同时注册的驾驶员不得超过三人。

**第十八条** 巡游车驾驶员到交通运输主管部门注册登记后，办理服务监督卡并随车携带，置于车辆指定位置。

服务监督卡应当载明驾驶员姓名、照片、信用等级、车辆牌号、投诉电话等信息，并与驾驶员本人从业资格信息保持一致。

### 第三章 经营服务

**第十九条** 客运出租汽车应当在许可的经营区域内运营。超出许可的经营区域运营的，起讫点一端应当在许可的经营区域内，且不得在许可的经营区域外巡游揽客。

**第二十条** 巡游车运价依法实行政府定价或者政府指导价；网约车运价按照国家规定执行。

**第二十一条** 鼓励巡游车经营者与网约平台开展合作或者自建网约平台，实现巡游车行业持续健康发展。

巡游车通过网约车平台开展经营的，按照网约车相关规定从事经营，网约车经营者依法承担承运人责任。

**第二十二条** 客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：

（一）提供运营的车辆符合相关标准、条件，驾驶员依法取得从业资格证；

（二）按规定对运营车辆进行维护、年度审验，保证运营车辆技术状况良好、车容整洁，设施设备正常运转，运营标志标识齐全完好，不得擅自在车身内外设置、张贴广告；

（三）依法投保承运人责任险，充分保障乘客权益；

（四）依法与驾驶员签订劳动合同或者经营合同，明确双方权利义务；

（五）建立健全安全生产责任制，落实经营者安全生产主体责任，制定突发事件应急预案，定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全生产等方面的培训和继续教育培训，规范驾驶员运营服务行为；

（六）建立健全乘客服务和投诉处理制度，公布受理渠道，及时受理乘客咨询、投诉、遗失物协助查找等事宜；

（七）配合相关部门监督检查，如实提供与经营活动有关数据信息；

(八) 按照规定及时报告、处置运输安全事故，遇有抢险救灾、重大活动保障等政府指令性运输任务时，服从相关部门统一调度；

(九) 法律、法规、规章规定的其他要求。

鼓励客运出租汽车经营者在发生运输安全事故时先行垫付乘客损失。

**第二十三条** 任何单位和个人不得在巡游车以外的机动车上使用巡游车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标志等巡游车专用标志标识和设备。

**第二十四条** 网约车经营者应当保持网络服务平台安全运行，提供不间断运营服务，加强数据安全保护和管理，依法收集、存储、处理和利用网络数据，确保网络数据的完整性和实时性，不得窃取、泄露、出售或者非法向他人提供相关数据信息。

网约车经营者应当公布服务质量标准和计程计价方式，提供服务前应当向乘客提供驾驶员、车辆信息，并保证实际提供服务的车辆、驾驶员与线上预约的车辆、驾驶员信息一致。

网约车经营者不得妨碍市场公平竞争，不得为排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格扰乱市场秩序。

**第二十五条** 客运出租汽车驾驶员在运营中应当举止文明，服务规范，并遵守下列规定：

（一）随车携带道路运输证（网约车运输证）和驾驶员从业资格证等证件或者相应电子证件；

（二）不得将客运出租汽车交由无从业资格证或者未注册（备案）人员运营；

（三）做好运营前例行检查，保持车辆技术状况良好、车容整洁，设施设备正常运行；

（四）按照约定时间、地点提供运营服务；

（五）按照乘客意愿使用空调、音响等服务设备；

（六）不得拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶，不得采取欺骗手段招揽乘客或者强迫乘客乘车，不得未经乘客同意招揽他人同乘；

（七）按照规定和标准收取车费；

（八）主动帮助乘客取放行李，协助老、幼、病、残、孕等乘客上车；

（九）根据网络平台规划线路或者乘客意愿选择合理路线行驶；

(十) 在车站、景区、商场、医院等客流集散地，巡游车驾驶员应当在指定区域按序排队候客，服从现场调度管理，不得在非指定区域揽客；

(十一) 发现乘客遗失物品的，应当及时归还失主，无法归还的，应当交送有关部门依法处置；

(十二) 网约车驾驶员不得通过未取得经营许可的网约车平台或者使用未取得网约车运输证的车辆提供运营服务，不得巡游揽客或者变相巡游揽客，不得诱导乘客取消线上订单、进行线下交易；

(十三) 法律、法规、规章规定的其他要求。

**第二十六条** 客运出租汽车驾驶员在运营中不得有下列拒绝载客的行为：

(一) 在待租状态下，拒绝提供载客服服务的；

(二) 在运营中挑拣乘客的；

(三) 接受电召或者网络服务预约，未按照承诺提供服务的。

**第二十七条** 乘客应当安全、文明乘车，按照计价支付车费。当次过路、过桥等通行费用由乘客支付，驾驶员应当在乘客乘车时提前说明。有下列情形之一的，客运出租汽车驾驶员有权拒绝

或者中止提供运营服务，中止服务时已经产生的费用由乘客据实支付：

（一）乘客人数超过车辆核定载客人数或者携带体积、重量超过客运出租汽车承载能力的；

（二）携带宠物等动物乘车，未征得驾驶员同意的；

（三）在车内吸烟或者其他行为导致损坏、污损车辆以及设施设备拒绝赔偿的；

（四）不明确告知目的地或者前往目的地的道路无法行驶的；

（五）在禁止停车路段上下车的；

（六）携带管制刀具、武器或者易燃、易爆、有毒等危险品、违禁品的；

（七）醉酒或者精神病患者丧失自控能力且无人陪同的；

（八）实施侮辱、殴打驾驶员或抢夺方向盘、要求驾驶员实施违法行为等危害驾驶安全行为，可能危及人身、财产及公共安全的；

（九）乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区时，不配合驾驶员办理相关登记手续的；

（十）法律、法规、规章规定的其他情形。

驾驶员发现乘客有前款第六项至第九项规定情形的，应当及时报告公安机关。

**第二十八条** 有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付车费：

（一）巡游车不按照规定使用计程计价设备、高于规定标准收费，或者网约车高于公布标准收费的；

（二）巡游车驾驶员拒绝出具当次车费发票的；

（三）驾驶员载客途中无正当理由终止服务的；

（四）未经乘客同意招揽他人同乘的；

（五）提供服务的网约车车辆、驾驶员线上线下不一致的。

**第二十九条** 依托互联网为网约车平台、乘客提供网约车信息发布、交易撮合的网约车聚合平台，应当遵守下列规定：

（一）落实网约车平台核验责任，不得接入未取得经营许可的网约车平台；

（二）在移动互联网应用程序及相关网页显著位置展示网约车平台名称、经营许可、投诉举报方式及服务规则、服务协议等信息；

（三）督促网约车平台做好接入车辆、驾驶员的管理，确保提供服务的车辆、驾驶员取得相应许可；

（四）实际从事网约车经营活动的，依法取得经营许可，并承担经营责任；

（五）不得窃取、泄露、出售或者非法向他人提供相关数据信息；

（六）法律、法规、规章规定的其他要求。

## 第四章 监督管理

**第三十条** 市、县（市）人民政府应当建立交通运输、网信、公安、人力资源社会保障、城市管理、市场监管、行政审批服务等部门的联合监管机制，组织开展客运出租汽车专项检查，对相关违法行为联合惩戒。

公安机关应当加强客运出租汽车行业治安管理和道路交通安全管理，依法查处扰乱公共秩序和妨害社会管理等违法犯罪行为，协助做好驾驶员从业资格背景核查工作。

市场监管部门依法查处价格违法以及非法改装、破坏或者使用未经检定合格的计程计价设备等违法行为。

通信主管部门和公安、网信部门按照各自职责，对经营者非法收集、存储、处理和利用有关个人信息、违反互联网信息服务

有关规定、危害网络和信息安全、应用网络服务平台发布有害信息或者为单位、个人发布有害信息提供便利的行为，依法进行查处。

**第三十一条** 交通运输主管部门应当建立健全客运出租汽车行业监管制度，对客运出租汽车经营活动实施全流程监督检查，履行下列职责：

（一）制定并监督实施行业服务规范和标准，提升行业整体服务水平；

（二）依法查处违法经营行为，维护市场秩序和乘客合法权益；

（三）监督客运出租汽车经营者落实安全生产主体责任，定期开展安全检查；

（四）建立行业监管平台，实时采集和分析车辆运营、服务质量、投诉处理等数据信息，定期发布行业运营报告；

（五）每年对客运出租汽车经营者和驾驶员开展服务质量信誉考核，并将考核结果向社会公布，对考核结果不合格的经营者，加强重点监管；

（六）指导行业协会开展行业自律工作，推动行业诚信体系建设；

(七) 法律、法规、规章规定的其他职责。

交通运输主管部门应当建立执法全过程记录制度,加大执法技术设施设备的配备,确保执法行为可追溯。

**第三十二条** 交通运输主管部门以及其他相关部门应当建立健全客运出租汽车经营服务投诉举报制度,公开投诉举报方式,对受理的投诉举报及时处理。

投诉人、举报人应当如实反映情况,按要求提供有关材料和信息,并配合协助调查。

**第三十三条** 交通运输、公安等部门有权根据管理需要依法调取管辖范围内网约车平台的登记、运营、交易、音视频以及行车轨迹等相关数据信息。客运出租汽车经营者、驾驶员应当配合有关部门依法实施的监督检查、调查处理等工作,如实提供相关信息,不得拒绝、妨碍、阻挠。

## 第五章 法律责任

**第三十四条** 对违反本办法规定的行为,法律、法规已经规定法律责任的,适用其规定。

**第三十五条** 违反本办法规定，有下列行为之一的，由交通运输主管部门责令改正，并按照以下规定分别予以罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未取得巡游车经营许可，擅自从事巡游车经营活动的，处 5000 元以上 20000 元以下罚款；

（二）未取得网约车经营许可，擅自从事或者变相从事网约车经营活动的，处 10000 元以上 30000 元以下罚款；

（三）聚合平台接入未取得经营许可的网约车平台的，处 10000 元以上 30000 元以下罚款。

**第三十六条** 违反本办法规定，使用未取得道路运输证（网约车运输证）的车辆从事客运出租汽车经营活动的，由交通运输主管部门责令改正，处 3000 元以上 10000 元以下罚款。

违反本办法规定，未取得客运出租汽车驾驶员从业资格证从事客运出租汽车经营活动的，由交通运输主管部门责令改正，处 200 元以上 2000 元以下罚款。

**第三十七条** 违反本办法规定，客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由交通运输主管部门责令改正，并处 200 元以上 500 元以下罚款：

（一）擅自在车身内外设置、张贴广告；

(二) 巡游车驾驶员未按照规定使用服务监督卡的。

**第三十八条** 违反本办法规定，擅自在巡游车以外的机动车上使用巡游车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标志等巡游车专用标志标识和设备的，由交通运输主管部门责令限期改正，处1000元以上3000元以下罚款。

**第三十九条** 客运出租汽车驾驶员违反客运出租汽车经营服务有关规定经查实的，由交通运输主管部门督促其接受不少于24学时的继续教育。

**第四十条** 有关管理部门及其工作人员违反本办法规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第四十一条** 鼓励私人小客车合乘规范发展，任何单位和个人不得以私人小客车合乘名义提供客运出租汽车服务。

本办法所称私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指由合乘服务提供者事先发布出行信息、出行线路，出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或者免

费互助的共享出行方式。出行成本主要包括能源消耗和路、桥通行费用。

**第四十二条** 本办法下列用语的含义：

（一）巡游车，是指设置运营标志标识，以巡游揽客、站点候客等方式，按照乘客意愿提供运输服务，根据行驶里程和时间计费经营的客运出租汽车。

（二）网约车，是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供非巡游的预约运输服务的客运出租汽车，不包含私人小客车合乘。

（三）新增巡游车车辆经营权，是指自本办法施行后配置的巡游车车辆经营权。

**第四十三条** 本办法自 2026 年 2 月 1 日起施行。