

长沙市人民代表大会常务委员会 公 告

(2005 年第 13 号)

《长沙市城市公共客运条例》已由长沙市第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议于 2005 年 9 月 2 日通过, 湖南省第十届人民代表大会常务委员会第十七次会议于 2005 年 9 月 29 日批准, 现予公布, 自 2005 年 12 月 1 日起施行。

特此公告

2005 年 10 月 24 日

长沙市城市公共客运条例

(2005 年 9 月 2 日长沙市第十二届人大常委会第二十二次会议通过,
2005 年 9 月 29 日湖南省第十届人大常委会第十七次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为规范城市公共客运的管理, 维护乘车人、经营者及其从业人员的合法权益, 促进城市公共客运事业的健康发展, 根据有关法律法规, 结合本市实际, 制定本条例。

第二条 本市市区城市公共客运规划、建设、经营、管理等活动, 适用本条例。法律法规另有规定的, 从其规定。

第三条 市人民政府城市公共客运行政主管部门 (以下简称公共客运主管部门) 负责本市城市公共客运管理工作; 市城市公共客运管理机构 (以下简称公共客运管理机构) 对本市城市公共客运实施具体监督和管理。

市规划、公安、交通、建设、工商、税务、物价、城市管理、环境保护、质量技术监督等行政管理部门, 应当依法履行相关监督管理职责。

第四条 城市公共客运应当遵循统筹规划、统一管理、有序竞争、安全便捷、兼顾社会效益和经济效益的原则。

市人民政府应当保障城市公共客运的优先发展，鼓励社会资本投资城市公共客运，依法保护合法经营，引导和鼓励规模经营。

鼓励城市公共客运经营者应用先进的科学技术和方法，提高服务质量和效益。

第五条 城市公共客运经营者及其从业人员，应当守法经营，文明服务。

乘车人应当文明乘车、讲究公德，同时有权获得安全、便捷、准点的客运服务。

对优质服务、拾金不昧、助人为乐、救死扶伤、见义勇为等方面表现突出的公共客运经营者及其从业人员、乘车人，应当给予表彰和奖励。

第六条 公共客运经营者及其从业人员可以自愿加入行业协会。

城市公共客运行业协会及其分会应当加强对其会员的服务、协调、教育和指导工作。

第二章 规划

第七条 市人民政府应当组织公共客运主管部门及其他有关部门编制城市公共客运发展规划，并将公共客运事业纳入全市国民经济和社会发展规划。

第八条 城市公共客运发展规划应当与经济发展、城市建设、环境保护和人民生活水平相适应，符合城市总体规划。

城市公共客运应当以大容量的公共汽车为主体，适度发展出租汽车，有计划地发展轨道交通，促进多种客运方式协调发展。

第九条 城市公共客运发展规划应当包括以下内容：

(一) 城市公共客运发展的目标和战略；

(二) 城市各种公共客运方式的构成比例和规模总量；

(三) 城市公共客运线网布局；

(四) 城市公共客运枢纽设置、站场布局及公共汽车专用道、无障碍设施设置；

(五) 城市公共客运运营车辆车型配置；

(六) 城市公共客运行业科学技术的投入和推广应用。

第十条 城市公共客运发展规划在报批前，应当采取论证会、听证会等形式，广泛征求社会各方面的意见。

第十一条 城市公共客运发展规划经市人民政府批准后公布实施，任何单位和个人不得擅自变更。

市规划行政管理部门对纳入规划的城市公共客运设施用地，应当在相关地区的控制性详细规划中预留，任何单位和个人不得擅自占用或者改变其用途。

第三章 设 施

第十二条 城市公共客运设施包括客运站场、站务用房、站内设施、公共汽车专用道、出租汽车营业站点、电子服务设施等。

第十三条 市人民政府应当投资建设或者通过市场运作等方式组织建设城市公共客运设施。

城市公共客运设施由产权单位或者产权单位确定的管理单位负责管理,具备条件的公共客运站场应当向同行业开放。通过市场运作等方式建设的城市公共客运设施可以按照谁投资、谁受益的原则实行有偿使用。

第十四条 城市公共客运设施应当符合国家有关服务和技术规范;标识应当醒目、整洁和完好,便于识别。

第十五条 建设、改造城市道路时,应当优先改造影响公共汽车通行的路段和交叉口,城市主次干道应当逐步设置、完善港湾式停靠站;在道路条件许可的情况下,应当设置公共汽车专用道,在路口设置公共汽车优先通行信号系统;具备条件的单向机动车道应当允许公共汽车双向通行。

第十六条 机场、火车站、客运码头、长途汽车站等客流集散的公共场所,应当按照规划配套建设公共汽车枢纽站或者首末站、出租汽车营业站。

新建、改建、扩建城市道路和文化、教育、体育、医疗、商场、公园等大型公共场所以及1万人以上的居民小区时,应当建设公共汽车枢纽站或者首末站,或者设置公共汽车中途站以及划定出租汽车候客区域。

配套的城市公共客运设施应当与主体工程同步设计和建设。

城市道路禁停路段在500米以上的,由公共客运管理机构会同市公安机关交通管理部门设置适量的出租汽车即停即走停靠点。

第十七条 城市公共客运站点名称由公共客运管理机构确定,一般以地名、路街名、历史文化景点、重要机关和公共服务机构名称命名;确需以其他名称命名的,由公共客运主管部门报市人民政府审定。不同线路的同一站点应当使用统一站名。

第十八条 禁止损坏城市公共客运设施。任何单位和个人不得擅自迁移、拆除、改建、占用城市公共客运设施。

因城市建设确需迁移、拆除、改建、占用城市公共客运设施的,建设单位应当提前15日到公共客运主管部门和产权单位依法办理重建、补偿等有关手续。

第十九条 利用城市公共客运设施和运营车辆设置广告的,除应当符合广告、市容、车辆管理的法律法规外,还应当符合城市公共客运设施管理规范,不得影响车辆安全运营和服务标识、车辆号牌的识别。

第四章 许 可

第二十条 从事公共汽车客运经营的经营者应当依法取得公共客运主管部门颁发的线路经营许可证。

从事出租汽车客运经营的经营者应当依法取得公共客运主管部门颁发的经营许可证，投入运营的车辆应当依法取得公共客运主管部门颁发的车辆运营证，出租汽车驾驶人还应当依法取得公共客运主管部门颁发的客运服务资格证。

第二十一条 公共汽车经营者应当具备下列基本条件：

(一) 有与经营规模相适应且符合线路运营要求的车辆，或者相应的资信证明；

(二) 有科学合理的线路运营方案；

(三) 有与经营业务相适应并经培训合格的从业人员；

(四) 有与运营方式相配套的管理机构和服务、行车安全等方面的管理制度。

(五) 有与经营规模相适应的办公场所、停车场地和相关配套设施。

第二十二条 出租汽车经营者应当具备下列基本条件：

(一) 有符合规定要求的客运车辆或者相应的资信证明；

(二) 有符合规定要求的办公场所、停车场地；

(三) 有与经营业务相适应并经培训合格的从业人员；

(四) 有与经营方式相配套的经营管理制度。

第二十三条 公共客运主管部门授予公共客运经营者经营许可，应当按照有关规定确定合理期限。

经营许可期限届满后确定新一轮经营者的具体方式，由公共客运主管部门依据法律、法规和公开、公正、公平以及公共利益优先、优胜劣汰的原则确定。

经营者在本条例实施前合法取得的经营许可，在原批准期限内继续有效。

第二十四条 有下列情形之一的，公共客运主管部门应当通过招标投标方式确定公共汽车线路的经营者：

(一) 新增公共汽车线路经营许可的；

(二) 经营者自愿退回公共汽车线路经营许可的；

(三) 公共汽车线路经营许可被依法收回的。

第二十五条 经营期限内需要转让线路经营许可的，应当经公共客运主管部门审查同意；受让方应当符合本条例第二十一条规定的基本条件，并在办理有关手续后方可运营。受让方经营权的期限为转让方剩余的期限；转让期间不得影响正常运营。

依法取得的线路经营许可两年内不得转让。禁止擅自转让或者以发包等方式变相转让线路经营许可。

第二十六条 出租汽车总量应当符合城市公共客运规划的要求和国家关于出租汽车配置标准的规定。

增加出租汽车总量,市人民政府必须经过论证和听证的方式决定;任何单位和个人不得擅自增加出租汽车数量。

第二十七条 有下列情形之一的,公共客运主管部门应当通过招标投标方式确定出租汽车的经营者:

- (一) 新增出租汽车经营许可的;
- (二) 经营者自愿退回出租汽车经营许可的;
- (三) 出租汽车经营许可被依法收回的。

第二十八条 经营期限内转让出租汽车经营许可的,应当在转让前征得公共客运主管部门同意;受让方应当符合本条例第二十二条规定的条件。受让方经营权的期限为转让方剩余的期限。

依法取得的出租汽车经营许可两年内不得转让。禁止擅自转让或者以发包等方式变相转让经营许可。

第二十九条 出租汽车驾驶人具备下列基本条件的,由公共客运主管部门核发客运服务资格证:

- (一) 符合岗位需要的身体条件和年龄要求,无传染性疾病;
- (二) 持有与准驾车型一致的驾驶证并经从业资格培训合格;

被吊销客运服务资格证的驾驶人,从吊销之日起满5年方可申领客运服务资格证。

第三十条 公共客运经营者合并、分立、解散的,应当向公共客运主管部门及有关部门办理相关手续,办理手续期间不得影响正常运营。

公共客运经营者不得擅自停业、歇业。确需停业、歇业的,应当提前2个月向公共客运主管部门提交书面申请。公共客运主管部门应当在接到报告后1个月内给予答复。

第三十一条 任何单位和个人不得涂改、伪造、租借公共汽车线路经营许可证或者出租汽车经营许可证、车辆运营证、驾驶人客运服务资格证。

第五章 运 营

第三十二条 城市公共客运以本市市区为运营范围。

离本市市区最近的院校、较大医院、大中型企业及本市居民主要的休闲旅游点等往返市区人员集中的地方,市人民政府可以决定开通城市公共汽车。

乘坐城市出租汽车的乘客,目的地在本市市区以外的,城市出租汽车应当

将乘客安全送达目的地。

第三十三条 设置、调整城市公共客运线路和站点,应当符合公共客运发展规划和安全、畅通的要求。公共客运主管部门在设置、调整前应当将方案向社会公布,广泛征求意见。

第三十四条 城市公共汽车经营者,应当遵守下列规定:

(一) 执行城市公共汽车服务标准,向乘客提供安全、方便、准点和连续稳定的服务;

(二) 按照批准的线路、站点、班次、时间、价格、车型、车辆数组织运营;

(三) 按照规定设置客运服务标志;

(四) 实行无人售票的公共汽车,在车上设置符合规定的投币箱、电子读卡机和电子报站设备,并保持其完好;投币箱旁备有车票;

(五) 在客运车辆内设置老、弱、病、残、孕专用座位和禁烟标志;

(六) 按照国家有关规定加强对客运车辆的维护和检测,保持车辆技术、安全性能符合有关标准;

(七) 不得聘用不符合法律法规规定条件的人员从事客运业务;

(八) 对从业人员进行管理、教育、培训和考核;

(九) 不得要求从业人员违法违章作业。

第三十五条 因市政工程建设、大型公益活动等特殊情况变更公共汽车线路、站点或者营业时间的,公共客运管理机构 and 市公安机关交通管理部门应当在实施10日前通过媒体向社会公告;经营者也应同时在相关站点及车内告知乘车人。

因城市建设、重大活动、突发事件和抢险救灾需要采取临时措施时,公共客运经营者应当服从市人民政府或者有关部门对车辆的统一调度、指挥。征用车辆的,市人民政府或者有关部门应当给予合理补偿。

第三十六条 出租汽车经营者应当遵守下列规定:

(一) 执行行业服务标准和规范,制定和实施车辆维修、安全行车、治安防范、卫生防疫和文明服务等制度;

(二) 执行规定的收费标准,使用统一车费凭证;

(三) 不得将出租汽车交给无客运资格证件的人员驾驶;

(四) 对从业人员进行管理、教育、培训和考核;

(五) 不得要求从业人员违法违章作业。

第三十七条 城市公共汽车驾驶人、乘务员从事运营服务时,应当遵守下列规定:

(一) 按照规定的线路、班次运行,正确、及时播报线路名称、走向和停

靠站点；依次进站停靠，有停靠站台的应当进入站台上下乘客；不得滞站揽客或者站外带客；不得溜站拒载、中途甩客；

（二）按规定向乘车人提供当次有效的车费凭证；

（三）运营途中无正当理由不得中断服务，因故障不能继续运行的，安排乘客免费换乘同线路其他车辆；

（四）保持车辆内外整洁卫生，劝阻乘车人吸烟和向车外抛撒垃圾；

（五）将拾得的遗失物及时归还乘车人；

（六）发现车内有危及乘车人生命财产安全的行为，予以制止；对涉嫌违法犯罪行为，及时报告公安部门并协助调查取证；

（七）公共客运主管部门制定的运营服务规范。

第三十八条 出租汽车驾驶人在运营中除应当遵守第三十七条（四）、（五）项规定外，还应当遵守下列规定：

（一）随车携带车辆运营证、服务资格证；

（二）按照规定使用计价器，并提供当次有效车费凭证；

（三）无正当理由不得拒载，空车候客时应当展示空车标志，交接班或者暂停载客时应当在规定位置展示暂停载客标志；

（四）在出租汽车停靠点或者非禁止停车路段紧靠右边路沿停车，即停即走，不得滞留揽客；

（五）未经乘车人允许，不得故意绕道行驶，不得另载他人。

第三十九条 乘车人应当遵守公共客运主管部门制定的乘车规则，不得有下列行为：

（一）违法携带管制刀具、枪支弹药；

（二）携带易燃、易爆、剧毒等危险物品；

（三）携带未采取安全和卫生防护措施的动物；

（四）携带超过规定标准或者可能污损车辆的物品；

（五）胁迫或者强制驾驶人、乘务员做出其他违法违规行为。

乘车人应当主动支付车费或者出示有效免费乘车证件，不按规定支付车费或者出示有效免费乘车证件的，驾驶人、乘务员有权要求其补交车费。

乘车人违反前两款规定的，驾驶人可以拒绝为其提供服务。

第四十条 运营车辆已依法配备无线通讯调度设备的，经营者应当将无线通讯调度设备及其频率报公共客运管理机构登记备案，并保持设备处于良好的工作状态。

第四十一条 公共客运经营者及其从业人员的服务，应当受到社会尊重。任何单位和个人不得围堵妨碍公共客运车辆正常运营。

第四十二条 城市公共客运价格的确定和调整，应当依法召开听证会，广

泛听取社会各界意见。

对承担规定的社会公益的公共客运经营者，市人民政府应当给予适当补偿。

第四十三条 未取得线路经营许可证、出租汽车车辆运营证的车辆，不得用于城市公共客运运营，不得擅自安装顶灯、计价器等与城市公共客运有关的配套设施，不得伪造、套用公共客运车辆专用号牌和服务标识标志。

禁止利用摩托车、客货两用车、残疾人专用车等非法从事城市公共客运活动，禁止异地出租汽车从事起点和终点都在本市市区的运营活动。

第六章 安 全

第四十四条 城市公共客运设施必须符合国家有关安全技术标准。

公共客运主管部门应当会同公安、规划、城市管理等行政管理部门，按照国家规定划定城市公共客运站场安全保护范围。在安全保护范围内，任何单位和个人不得修建有碍站场使用的建筑物、构筑物或者进行其他妨碍公共客运的活动。

第四十五条 经营者或者管理者应当加强对运营车辆的检查、保养和维护，按照规定安装消防等安全防护设备，保证运营车辆和设备设施符合国家安全标准。公共客运管理机构应当加强督促检查。

第四十六条 经营者对本单位安全生产工作负有下列职责：

- (一) 建立、健全安全生产责任制，制定安全生产规章制度和操作规程；
- (二) 应当保证安全设施的必要投入，为从业人员提供必要的安全生产条件，加强对从业人员的安全生产培训；
- (三) 制定并实施生产安全事故应急预案；
- (四) 及时处理并如实报告生产安全事故；
- (五) 法律法规规章规定的其他职责。

第四十七条 公共客运主管部门应当制定公共客运突发事件的应急预案，建立重特大交通事故的处置机制。

发生城市公共客运重大安全事故后，应当按照规定及时启动应急预案，并按照国家相关规定及时调查处理。

第四十八条 乘车人需要去偏僻地区或者出市区时，出租汽车驾驶人可以要求乘车人随同到就近的公安机关或者相关部门办理登记手续。乘车人应当予以配合。

第七章 监督与投诉

第四十九条 公共客运管理机构应当依法对城市公共客运市场实施监督

检查,及时查处违法违规行为,维护城市公共客运市场秩序。

公共客运管理机构依法检查公共客运车辆时,应有两人以上并出示有效检查证件;对违反本条例有关规定的,公共客运管理机构可以暂扣车辆运营证、驾驶人客运服务资格证和非法运营的车辆至行政处罚结束。暂扣时,应当出具凭证,并告知当事人在规定期限内接受处理。对暂扣的车辆应当妥善保管,不得使用,不得收取或者变相收取保管费用。

公共客运管理机构检查公共客运车辆,或者暂扣车辆运营证、驾驶人客运服务资格证和非法运营的车辆违反前款规定的,经营者和驾驶人有权拒绝。

第五十条 公共客运管理机构应当建立服务质量监督管理制度,对经营者、从业人员进行考核,建立经营者信用档案,组织有乘车人代表参加的对经营者运营服务状况的年度评议,评议结果应当向社会公布,并作为授予经营者新一轮经营许可的重要依据。

第五十一条 公共客运管理机构和经营者,应当建立举报、投诉处理制度,在公共客运设施和营运车辆的醒目位置公开投诉电话及其他联系方式,接受社会监督和乘车人投诉。

公共客运管理机构、经营者接到举报、投诉后,应当及时核实,并于20日内反馈处理结果。

第五十二条 乘车人与驾驶人、乘务员对客运服务有争议的,可以到公共客运管理机构申请调解。

第五十三条 公共客运主管部门和公共客运管理机构实施监督检查,不得妨碍城市公共客运经营者正常的经营活动,不得索取或者收受财物,不得谋取其他利益。

向公共客运行业收取有关费用时,应当出示物价部门依法核定的标准。任何单位和个人不得对公共客运行业乱收费。

第八章 法律责任

第五十四条 违反本条例的规定,行政机关及公共客运管理机构有下列行为之一的,由其上级行政机关或者监察机关责令纠正,对负有直接责任的主管人员依法给予行政处分:

- (一)擅自增加出租汽车总量的;
- (二)不按法定程序或者对不符合法定条件的申请人颁发线路经营许可证、出租汽车经营许可证和车辆运营证的;
- (三)无期限或者重复授予线路经营许可证的;
- (四)调整或变更线路、站点或者营业时间,未履行告知职责的;
- (五)不履行法定监督管理职责的。

第五十五条 行政机关及客运管理机构的工作人员违反本条例规定滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由有关部门依法给予行政处分；造成行政相对人损失的，依法赔偿。

第五十六条 未经批准，公共客运经营者停业、歇业或者终止运营的，由公共客运管理机构责令改正，处10000元以上20000元以下罚款；严重影响运营秩序的，由公共客运主管部门吊销线路经营许可证、出租汽车经营许可证、车辆运营证，并处20000元以上30000元以下罚款。

第五十七条 未取得线路经营许可证或者出租汽车经营许可证、车辆运营证从事非法运营的，由公共客运管理机构没收违法所得，并处5000元以上20000元以下罚款；情节严重的，处以20000元以上30000元以下罚款。

涂改、伪造、租借线路经营许可证或者出租汽车经营许可证、车辆运营证从事非法运营的，依照前款规定处罚并收缴其证件。

第五十八条 擅自转让、变相转让公共汽车线路经营许可或者出租汽车经营许可的，公共客运管理机构应当责令限期改正，没收违法所得，可处5000元以上10000元以下罚款；情节严重的，由公共客运主管部门吊销线路经营许可证、出租汽车经营许可证、车辆运营证，并处10000元以上20000元以下罚款。

第五十九条 有下列行为之一的，由公共客运管理机构责令改正，并处500元以上3000元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任：

- (一) 损坏城市公共客运设施的；
- (二) 擅自迁移、拆除、改建、占用城市公共客运设施的；
- (三) 擅自在城市公共客运站场安全保护范围内修建建筑物、构筑物或者进行其他妨碍城市公共客运活动的。

第六十条 城市公共客运经营者有下列行为之一的，由公共客运管理机构或者相关行政主管部门责令改正，可并处1000元以上5000元以下罚款：

- (一) 未按照批准的线路、站点、班次、时间、票价、车型、车辆数组织运营的；
- (二) 变更线路、站点或者营业时间，未按规定告知乘车人的；
- (三) 不执行规定的收费标准，未使用统一车费凭证的；
- (四) 将运营的出租汽车交与无服务资格证的人员运营的；
- (五) 聘用不符合法律法规规定条件的人员从事客运业务的；
- (六) 要求从业人员违章作业的；
- (七) 城市公共客运设施不按规定设置统一标识标志的；
- (八) 未保持运营车辆服务设施、服务标识标志齐全完好的。

第六十一条 城市公共客运经营者及其从业人员有下列行为之一的，由

公共客运管理机构责令改正，可并处100元以上500元以下罚款：

- (一) 未正确、及时播报线路名称、走向和停靠站点的；
- (二) 公共汽车滞站揽客、到站不停或者在规定站点范围外停车上下客的；
- (三) 公共汽车因故障不能继续运行时，未安排乘车人免费换乘同线路其他车辆的；
- (四) 中途甩客的；
- (五) 未随车携带车辆运营证、服务资格证的；
- (六) 未按照规定使用计价器的；
- (七) 无正当理由拒载或者空车候客时未展示空车标志，交接班或者暂停载客时未在规定位置展示暂停载客标志的；
- (八) 未经乘车人允许故意绕道行驶或者另载他人的；
- (九) 拒绝向乘车人提供当次有效车费凭证的。

第六十二条 有本条例第六十条、第六十一条所列行为，严重影响运营秩序或者造成乘车人权益重大损害的，公共客运管理机构可以责令相关经营者停业整顿；情节特别严重的，公共客运主管部门可以吊销相关经营者的线路经营许可证、出租汽车经营许可证、车辆运营证和相关从业人员的客运服务资格证。

第六十三条 因城市公共客运运营原因造成乘车人人身财产损害的，经营者应当依法承担相应的赔偿责任。

第六十四条 经营者及其从业人员对公共客运主管部门、公共客运管理机构及其他管理部门给予的行政处罚不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第九章 附 则

第六十五条 本条例所称城市公共客运是指利用城市公共汽车、出租汽车等公共交通工具及城市公共客运设施为公众提供交通服务的活动。

本条例所称公共汽车是指：按照规定的编码（或者线路名称）、线路、站点、时间为乘车人提供交通服务并按核定的收费标准收费的客运汽车。

本条例所称出租汽车是指：经主管部门批准的按照乘车人意愿提供交通服务，并且按照行驶里程收费的5座客运汽车。

第六十六条 各县（市）城市公共客运管理可参照本条例执行。

第六十七条 本条例自2005年12月1日起施行。