昆明市客运出租汽车管理条例

（2019年4月26日昆明市第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2019年11月28日云南省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议批准）

目 录

第一章 总 则

第二章 经营资质管理

第三章 营运管理

第四章 场站管理

第五章 监督与服务

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范客运出租汽车的管理，提高服务质量，保障乘客和经营者及其从业人员的合法权益，促进客运出租汽车行业的健康发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称的客运出租汽车，是指依法取得经营资质，为乘客提供客运服务，按照行驶里程和时间收费的七座以下乘用车。

客运出租汽车分为巡游出租汽车（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 本市行政区域内的客运出租汽车经营活动及其监督管理，适用本条例。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当优先发展公共交通，适度发展客运出租汽车，根据城乡经济社会发展实际和市场需求，制定实施客运出租汽车发展规划，统筹发展巡游车和网约车，促进行业融合，维护市场公平。运用智能化、信息化手段，提升客运出租汽车管理服务水平。

第五条 市、县（市、区）交通运输行政主管部门负责本行政区域内客运出租汽车行业的管理工作，具体管理工作由客运出租汽车管理机构或者道路运输管理机构（以下统称客运出租汽车管理机构）实施。

市、县（市、区）发展改革、工业和信息化、住房城乡建设、公安、财政、税务、自然资源规划、市场监管、城市管理、网信等部门，应当按照各自职责，做好客运出租汽车相关监督管理工作。

第六条 客运出租汽车管理机构的主要职责是：

（一）宣传、贯彻执行客运出租汽车管理的相关法律、法规、规章和政策；

（二）执行市、县（市、区）人民政府制定的客运出租汽车发展规划；

（三）负责客运出租汽车经营资质审查，核发相关营运证件；

（四）对客运出租汽车、经营者及其从业人员进行监督检查；

（五）按照国土空间规划，会同相关部门共同设定客运出租汽车营运场站；

（六）设置、管理客运出租汽车车辆专用设施和专用标志；

（七）组织开展客运出租汽车服务质量信誉考核，并根据考核结果评定考核等级；

（八）对客运出租汽车经营者及其从业人员进行行业培训；

（九）受理投诉及依法查处违法营运行为，维护乘客合法权益及客运出租汽车正常营运秩序；

（十）按照应急预案对公共突发事件、自然灾害以及其他特殊情况进行处置；

（十一）对在客运出租汽车管理和服务中成绩显著的单位和个人进行表彰和奖励。

第七条 客运出租汽车行业协会应当建立客运出租汽车经营者和驾驶员信用管理制度，加强行业自律。

第八条 巡游车运价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。

第九条 客运出租汽车应当选用节能、环保车型，优先使用新能源汽车。

第二章 经营资质管理

第十条 从事客运出租汽车经营服务的，应当依法取得本市客运出租汽车经营许可。

客运出租汽车的经营许可实行无偿、限期使用制度。

第十一条 巡游车车辆的经营许可期限为8年。新增巡游车车辆不得变更经营主体。现有巡游车车辆不得擅自变更经营主体，确需变更的，到客运出租汽车管理机构办理变更手续。

网约车车辆的经营许可期限自车辆注册登记之日起计算，最长不超过8年。

第十二条 申请从事巡游车经营的，应当符合下列条件：

（一）具有独立承担民事责任的权利能力和行为能力；

（二）有符合规定要求的车辆和相应的固定经营管理场所、停车场地及信息化管理等必要设施；

（三）有与经营业务相适应的票据、安全技术、调度、驾驶、车辆、服务质量等专职管理人员；

（四）有与经营方式相配套的安全生产、财务、保险、劳动人事、服务质量等管理制度；

（五）法律、法规、规章规定的其他条件。

在五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区范围内的经营者，应当有50台以上的巡游车。

第十三条 申请从事网约车经营的，应当符合下列条件：

（一）具有企业法人资格；

（二）网络服务平台数据接入公安机关和客运出租汽车管理机构的监管平台；

（三）在服务所在地设立服务机构，拥有保障服务的办公场所、培训教育场所、企业管理人员、工程技术人员；

（四）具有健全的经营管理、安全生产管理和服务质量保障制度，包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等制度；

（五）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十四条 申请从事客运出租汽车经营的，应当根据经营区域向相应的客运出租汽车管理机构提出申请。客运出租汽车管理机构应当自受理之日起20日内作出决定，予以许可的，核发道路运输经营许可证；不予许可的，应当书面告知理由。

第十五条 从事客运出租汽车经营的车辆，应当符合下列条件：

（一）有本市公安机关交通管理部门核发的机动车号牌和行驶证，车辆使用性质登记为“巡游出租客运”或者“预约出租客运”；

（二）车辆的安全性能符合国家标准《机动车运行安全技术条件》及相关规定；

（三）选用符合当地技术规定的车型；

（四）具有调度管理、车辆定位、动态监控、应急报警等功能的装置，并按要求喷涂或者粘贴明显的运营标识；

（五）按规定投保相应保险；

（六）巡游车按规定设置顶灯、计价器，外观颜色符合客运出租汽车管理机构的规定；网约车注册登记时间不超过4年，车身颜色和标识等应当与巡游车有所区别；

（七）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十六条 取得客运出租汽车经营许可的巡游车经营者，应当在180天内持道路运输经营许可证、机动车行驶证等相关材料，向相应的客运出租汽车管理机构申请核发道路运输证。

取得客运出租汽车经营许可的网约车经营者，应当按照有关规定向相应的客运出租汽车管理机构申请核发道路运输证。

客运出租汽车管理机构对符合条件的车辆出具审核意见，公安机关交通管理部门依据审核意见将车辆使用性质登记为“巡游出租客运”或者“预约出租客运”。

第十七条 从事客运出租汽车经营服务的驾驶员，应当符合下列条件：

（一）有本市户籍或者居住证；

（二）持有公安机关交通管理部门核发的C1以上机动车驾驶证，并具有3年以上驾驶经历；

（三）年龄在65周岁以下，身体健康；

（四）5年内无被吊销出租汽车从业资格证的记录；

（五）无暴力犯罪、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，最近连续3个记分周期内没有记满12分的记录；

（六）经服务所在地客运出租汽车管理机构从业资格考试合格；

（七）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十八条 符合条件的驾驶员按照规定向相应的客运出租汽车管理机构申请取得相应从业资格证并注册后，方可从事客运出租汽车经营服务。

第十九条 客运出租汽车经营期限届满，经营者需要继续经营的，应当在经营期限届满60日前，向客运出租汽车管理机构提出申请。客运出租汽车管理机构以出租汽车服务质量信誉考核结果等为依据决定是否准予继续经营。

第二十条 客运出租汽车经营者停业30日以上的，应当在停业前向客运出租汽车管理机构提出申请，办理有关手续；终止营运的，应当按照客运出租汽车管理机构和公安机关等管理部门的规定办理注销或者变更手续。

巡游车经营者取得经营许可后无正当理由超过180天不投入符合要求的车辆运营或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营，由原许可机关收回相应的巡游车车辆经营权。

第二十一条 有下列情形之一的，客运出租汽车管理机构应当及时办理客运出租汽车道路运输证的注销手续:

（一）出租汽车道路运输证有效期届满或者被依法吊销的；

（二）车辆已达到机动车报废标准的；

（三）车辆退出客运出租汽车经营的；

（四）车辆所有权发生转移的；

（五）巡游车对应的车辆经营权被依法收回的。

巡游车道路运输证被注销后车辆继续使用的，车辆所有人应当按照有关规定向公安机关交通管理部门申请变更登记，并清除与巡游车相关的车身颜色和标志、标识。

第三章 营运管理

第二十二条 巡游车经营者应当遵守下列规定：

（一）定期开展职业道德、服务规范和道路交通安全教育培训；

（二）做好票务管理工作，建立驾驶员、车辆档案和有关登记台账；

（三）协助有关部门做好驾驶员交通事故的处理及保险索赔，做好日常监督检查和投诉处理、失物查找以及营运车辆调度，及时、准确地报送有关统计表；

（四）执行核定的收费标准，实行明码标价，公布计程计价方式，不得擅自提高收费标准和增加收费项目；

（五）依法投保法律、行政法规规定的强制性保险；

（六）不得将客运出租汽车交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运。

第二十三条 巡游车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）自觉维护营运秩序，并接受客运出租汽车管理机构的监督检查和管理；

（二）做好营运前例行检查，保持车辆设施设备、装置完好，车容整洁；

（三）衣着整洁，语言文明，礼貌待客，诚信经营；

（四）随车携带相关证照，并按规定位置摆放有关证件和标志；

（五）在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地的指定区域依次排队候客，不得在临时停靠站点停车候客；

（六）按照乘客的要求及合理的路线行驶，不得甩客，未经乘客同意不得搭载其他人员、绕道行驶；

（七）按照标准收费，不得议价，主动给付发票；

（八）发现乘客遗失在车辆内的物品，应当妥善保管，联系乘客及时归还，难以确定失主的，应当24小时内交给经营者、客运出租汽车管理机构或者公安机关等有关部门；

（九）不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运。

第二十四条 巡游车驾驶员从事营运活动时，不得拒载。

巡游车上路行驶或者停在机场、车站、码头、宾馆、饭店、风景名胜区等公共场所、居住小区及其他客运集散地待租时，属于从事营运活动。

第二十五条 巡游车营运时应当正确使用计价器，并遵守下列规定：

（一）按照指定的位置安装经质量技术监督管理部门鉴定合格的计价器，并按期检定和经常性查验；

（二）不得利用计价器作弊欺骗乘客；

（三）不得私拆计价器铅封、改变质量技术监督管理部门设定的参数或者车辆有关部位的结构，影响计价器的准确度；

（四）计价器出现故障，立即停止营运，及时送交有资质的机构修复，经质量技术监督管理部门检定合格后使用；

（五）车辆上路营运无人乘坐和待租时，要竖立空车标志牌，有人乘坐时放下标志牌。

第二十六条 网约车经营者承担承运人责任，遵守下列规定：

（一）建立服务标准和规程、车辆检修、驾驶员守则、安全行车、学习和业务培训、营运管理、服务质量管理、投诉举报等制度；

（二）通过网约车平台及服务终端，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，保证线上提供的驾驶员、车辆与线下实际提供服务的驾驶员、车辆一致；

（三）平台数据库向服务所在地公安机关和客运出租汽车管理机构的监管平台实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（四）提供不间断运营服务，并明确服务项目，公布服务质量承诺，建立服务评价体系，如实记录车辆、驾驶员服务信息；

（五）合理确定网约车运价，实行明码标价，公布计程计价方式，提供相应的出租汽车发票；

（六）保持车辆技术状况良好，对接入平台的车辆按规定喷涂或者粘贴明显的运营标识；

（七）承担驾驶员甩客、故意绕道等服务问题的管理责任，对乘客提出的服务质量问题及时调查处理并在7日内作出答复；

（八）对服务过程中发生的安全事故，承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。不得向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险；

（九）按照规定组织实施驾驶员学习教育，开展岗前培训、业务培训和日常教育指导；

（十）依法投保法律、行政法规规定的强制性保险；

（十一）不得组织或者帮助他人以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务；

（十二）保障用户对所采集信息的知情权，采集信息不得超越网约车业务所需范围；

（十三）除配合国家机关行使监督检查权或者刑事侦查权外，不得向第三方提供用户的个人信息，不得泄露涉及国家安全的信息；

（十四）依法配合相关部门开展调取查阅数据信息等工作；

（十五）法律、法规、规章的其他规定。

第二十七条 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）不得接入未取得经营许可的服务平台或者使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

（二）通过网络预约方式承运，不得巡游揽客，不得在巡游车候客区域候客；

（三）执行规定的计程计价方式，向乘客提供相应的出租汽车发票；

（四）按照网络平台规划路线或者乘客意愿选择合理路线，不得绕道行驶，不得拒载或者甩客；

（五）随车携带道路运输证和从业资格证；

（六）不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运；

（七）法律、法规、规章的其他规定。

第二十八条 乘客应当遵守下列规定：

（一）不得向客运出租汽车驾驶员提出违反交通管理法规和本条例的要求；

（二）严禁携带易燃易爆等违禁物品乘坐客运出租汽车；

（三）文明乘车，不得吸烟和抛洒物品，爱护车辆卫生、设施和标志；

（四）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有人陪护；

（五）按照规定支付车费及租乘客运出租汽车途中所经路段发生的合法征收的道路、桥梁费；

（六）遵守预约服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

（七）要求驾驶员送还遗失物品的，支付合理的运输费用。

违反前款规定的，客运出租汽车驾驶员有权拒绝服务。

第二十九条 乘客遇有下列情况之一，可拒绝支付车费：

（一）不使用计价器收费或者不按核定运价收费的；

（二）不给付发票的；

（三）由于驾驶员的原因中断运送服务的；

（四）基价里程内车辆发生故障或者交通事故中断运送服务的。

第三十条 客运出租汽车应当在核准的区域内营运。进入非核准营运区域的客运出租汽车，不得沿路招揽乘客，不得从事起点载客和终点下客都在非核准营运区域的客运活动。

第三十一条 客运出租汽车经营者应当依法与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。签订的劳动合同或者协议不得以任何方式减轻或者免除客运出租汽车经营者应当向乘客承担的承运人责任。

第三十二条 任何单位和个人不得在机场、车站、码头、宾馆、饭店、风景名胜区、商业网点、旅游集散点以及道路等公共场所为非法营运招揽乘客，扰乱公共秩序。

第三十三条 禁止伪造、涂改、转借客运出租汽车营运证件。

禁止使用伪造、变造的客运出租汽车营运证件和巡游车专用牌照。

禁止非巡游车安装巡游车专用顶灯、计价器、营运标识等设施。

第四章 场站管理

第三十四条 市、县（市、区）客运出租汽车行政主管部门应当会同有关部门合理规划、建设客运出租汽车综合服务区、停车场、专用泊位、临时停靠点及充换电设施。

规划建设的客运出租汽车综合服务区、停车场、专用泊位及临时停靠点，不得擅自改作他用；因城市建设需要临时占用的，在完成建设后恢复或者在周边同等建设。

第三十五条 机场、车站、码头、宾馆、饭店、风景名胜区等公共场所或者其他客运集散地，应当设置客运出租汽车停放场、站，并向客运出租汽车开放。进入场、站的客运出租汽车，应当服从统一调度和管理。

任何单位和个人不得垄断客运出租汽车经营；不得向客运出租汽车经营者、驾驶员非法收费或者阻挠其正常营运。

第三十六条 客运出租汽车管理机构应当会同公安机关等有关部门，在一、二级城市道路和繁华商业街道设置有明显标志的客运出租汽车上、下乘客的专用泊位及临时停靠点。

客运出租汽车在没有设置临时停靠点的其它城市道路上，按照不影响交通和方便乘客的原则，选择路边安全位置临时停靠，上、下乘客。

第五章 监督与服务

第三十七条 客运出租汽车管理机构应当建立长期、动态的跟踪管理机制，建立客运出租汽车经营者和驾驶员诚信档案，制定记分管理办法等管理制度，对客运出租汽车经营者、驾驶员进行监督管理。

第三十八条 客运出租汽车管理机构的执法人员应当持行政执法证件上岗。在执行检查任务时，对证据可能灭失或者事后难以取得的，依法采取证据登记保存措施；对不出示行政执法证件的，被检查者有权拒绝检查。

第三十九条 客运出租汽车管理机构应当建立投诉受理机制，公布投诉受理电话。在受理投诉时应当登记投诉人的基本情况、投诉事实和要求，并按照下列程序进行处理：

（一）自受理投诉之日起3个工作日内，将投诉的事实和理由告知被投诉人，并根据需要调取被投诉车辆的运营数据；

（二）被投诉人自收到通知之日起3个工作日内，向客运出租汽车管理机构提出答辩意见和有关证据材料；

（三）自受理投诉之日起7个工作日内处理完毕，特殊情况不得超过10个工作日，并将处理情况告知投诉人。

投诉人投诉应当自权益被侵害之日起10日内提出，并提供客运出租汽车专用票据或者其他证据。

客运出租汽车经营者及驾驶员应当配合客运出租汽车管理机构的调查。

第四十条 乘客与客运服务驾驶员因收费或者客运服务事宜发生争议时，由客运出租汽车管理机构或者价格主管部门协调处理，乘租客运出租汽车起至服务结束的车费，由责任人承担。乘客对计价器准确度有异议的投诉，由质量技术监督管理部门调查处理，由此产生的直接费用，由责任人承担。

第四十一条 交通运输行政主管部门在实施监督检查过程中，有下列情形之一的，可以扣押车辆，并责令当事人15日内到指定地点接受处理：

（一）无车辆营运证件又不能当场提供有效证明的载客营运车辆；

（二）使用无效道路运输证的客运出租汽车；

（三）使用伪造、变造的巡游车专用牌照的车辆。

交通运输行政主管部门对扣押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。

交通运输行政主管部门依照第一款规定扣押车辆后，应当在30日内依法作出行政处理决定；情况复杂的，经部门负责人批准，可以延长，但是延长期限不得超过30日。依法处理完毕的，交通运输行政主管部门应当及时返还扣押车辆。违法行为人在法定期限内不申请行政复议或者提起行政诉讼，经催告、公告发布90日内仍不履行的，交通运输行政主管部门可以对扣押车辆依法作出拍卖等处理；被扣押车辆属于拼装车或者已经达到报废标准的，移送公安机关交通管理部门依法处理。

公安机关交通管理部门对拍卖或者报废的车辆依法清除违法记录，办理转籍或者注销手续。

第四十二条 出租汽车管理机构应当严格按照法定权限和程序实施监督检查，对已经依法取得许可的经营者、车辆和驾驶员，发现其不再具备许可条件、在规定期限内未投入车辆运营、经营期满后未在规定期限内申请延续或者未被准予延续的，应当依法撤回或者注销其许可。

第六章 法律责任

第四十三条 违反本条例，有下列行为之一的，由客运出租汽车管理机构责令停止违法行为，有违法所得的，没收违法所得，并处1万元以上2万元以下罚款：

（一）未取得客运出租汽车经营许可从事客运出租汽车运营的；

（二）使用未取得道路运输证的车辆从事客运出租汽车运营的。

第四十四条 客运出租汽车经营者有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十条第一款，第二十二条第一项、第三项规定，第三十一条规定的，责令限期改正，处以1000元以上3000元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿；

（二）违反本条例第二十二条第六项，第二十六条第二项至第八项、第十一项至第十四项规定的，责令限期改正，处以5000元以上1万元以下罚款，情节严重的，处以1万元以上3万元以下罚款；

（三）违反本条例第二十二条第五项和第二十六条第十项规定的，由客运出租汽车管理机构责令限期改正；拒不改正的，吊销道路运输经营许可证或者道路运输证。

违反本条例第二十二条第四项规定的，由价格主管部门依法予以处罚。

第四十五条 客运出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构按照下列规定予以处罚：

（一）违反本条例第二十三条第二项、第四项，第二十五条第五项，第二十七条第五项规定的，责令限期改正，处以100元以上300元以下罚款；

（二）违反本条例第二十三条第一项、第五项至第七项、第九项，第二十五条第一项、第二项、第四项，第二十七条第二项、第三项、第六项规定的，责令限期改正，处以500元以上1000元以下罚款；

（三）违反本条例第二十三条第三项规定的，责令限期改正，处以200元以上1000元以下罚款；

（四）违反本条例第二十三条第八项，第二十四条第一款，第二十五条第三项，第二十七条第四项规定的，责令限期改正，处以1000以上2000元以下罚款；

（五）违反本条例第二十七条第一项规定的，责令限期改正，处以5000元以上1万元以下罚款，情节严重的，处以1万元以上3万元以下罚款；

（六）违反本条例第三十条规定的，处以5000元以上2万元以下罚款。

违反本条例第二十三条第六项至第九项，第二十四条第一款，第二十五条第三项，第二十七条第一项至第四项、第六项，第三十条规定，情节严重的，吊销其从业资格证，五年内不得从事客运出租汽车运营服务。

第四十六条 违反本条例第三十二条规定的，由公安机关依法处理。

第四十七条 违反本条例第三十三条规定的，由客运出租汽车管理机构责令停止违法行为，没收非法证件或者设施，并处5000元以上2万元以下罚款。

使用伪造、变造的客运出租汽车专用牌照的，由公安机关依照有关法律法规予以处罚。

第四十八条 客运出租汽车经营者年度服务质量信誉考核结果为B级的，由客运出租汽车管理机构责令限期整改；情节严重的，责令停业整顿；经整顿仍达不到要求的，吊销经营许可证。

第四十九条 有下列情形之一的，由客运出租汽车管理机构吊销道路运输证：

（一）违规变更巡游车车辆经营主体的；

（二）本车有2名以上驾驶员在考核周期内结果B级的；

（三）客运出租汽车经营者服务质量信誉考核结果连续两年或者累计四次B级的；

（四）经营过程中出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、违法经营情节严重的。

第五十条 客运出租汽车行政主管部门、客运出租汽车管理机构工作人员在管理工作中徇私舞弊、滥用职权、玩忽职守的，依法予以处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十一条 本条例中下列用语的含义：

（一）网络预约出租汽车是指只能通过互联网预约方式承揽乘客的出租汽车。

（二）巡游出租汽车是指可以巡游揽客、在指定区域候客，或者通过电话、互联网等方式承揽乘客的出租汽车。

（三）拒载是指客运出租汽车驾驶员遇乘客招呼停车后不载客、在营运场站不服从调派、待租时拒绝运送乘客、以自定目的地等方式挑选乘客或者接受预约后不履行约定的行为。

（四）绕道行驶是指客运出租汽车驾驶员未按乘客要求或者未按合理路线行驶的行为。

（五）甩客是指客运出租汽车驾驶员在运营途中无正当理由擅自终止服务的行为。

（六）客运出租汽车服务质量信誉考核是指客运出租汽车管理机构按照出租汽车服务质量信誉考核办法对经营者和驾驶员所进行的考核。

第五十二条 本条例自2020年1月1日起施行。2008年10月10日昆明市第十二届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过，2008年11月28日云南省第十一届人民代表大会常务委员会第六次会议批准的《昆明市客运出租汽车管理条例》同时废止。