



铜陵市交通运输局关于印发《铜陵市 巡游出租汽车运营服务规范（暂行）》 的通知

铜交法〔2018〕269号

枞阳县、义安区交通局，各有关单位：

为加强我市巡游出租汽车行业管理，规范巡游出租汽车企业经营行为，提高出租汽车驾驶员服务水平，经研究，现印发《铜陵市巡游出租汽车运营服务规范（暂行）》，请遵照执行。

铜陵市交通运输局

2018年7月18日



铜陵市巡游出租汽车运营服务规范（暂行）

第一章 总 则

第一条 为加强我市巡游出租汽车（以下简称出租汽车）行业管理，规范行业经营和服务行为，根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》、《安徽省出租汽车客运管理办法》等行业管理法规规章，结合我市实际，制定本规范。

第二条 本规范是对我市行政区域内出租汽车经营者、车辆、营运设备、驾驶员、运营服务等方面作出的统一要求。

第三条 出租汽车服务应当依法经营，诚实守信，公平竞争，优质服务。

第四条 本规范是出租汽车客运企业和驾驶员进行服务质量信誉考核的重要依据。

第五条 市交通运输行政主管部门负责本市行政区域内出租汽车客运管理工作，其所属的市、县、区出租汽车管理机构具体负责实施本辖区内出租汽车客运市场的管理工作。

第二章 企业经营管理规范

第六条 出租汽车客运企业除应严格遵守国家法律、规章的相关规定外，还应遵守下列规定：

（一）建立驾驶员的聘用、管理、考评机制，组织驾驶员定



铜陵市交通运输局行政规范性文件

期体检，对驾驶员的营运证件、规范经营、交通违法等情况进行核查，不合格驾驶员及时依规予以清退。

（二）制定企业管理服务人员、驾驶员的岗前培训及日常继续教育等学习计划，结合企业实际情况，建立专项学习教育台账，组织开展驾驶员岗前培训、安全生产、职业道德、违规运营计分再培训等常态化教育培训工作。

（三）建立车辆安全技术档案，包括车辆基本情况、变更、事故、二级维护、CNG气瓶、安全设施设备等情况。

（四）建立企业营运车辆回场检查制度，每季度检查不少于一次，主要检查营运证件、车容车貌、车辆标志标识、营运设施、灭火器材、机打发票及车辆安全隐患等内容，做好检查记录台账，有问题的车辆整改合格后方能投入营运。

（五）制定营运车辆技术管理制度，按照车辆标准维护车辆，确保行车安全。

（六）建立驾驶员服务质量信誉考核奖惩制度，做好驾驶员考核和奖惩记录，形成服务质量奖惩激励机制。

（七）建立健全企业、车辆、驾驶员及管理服务档案，按时完成行业统计、资料报送等各项工作。

（八）公布企业服务投诉电话，实行24小时值班制度，及时登记处理乘客来信、来访、投诉、查找失物。企业接到投诉后，应当自受理之日起5日内处理完毕，将处理结果通知投诉人，并



铜陵市交通运输局行政规范性文件

在 7 日内报出租汽车管理机构。情况复杂的，在 10 日内处理完毕，将处理结果及时上报出租汽车管理机构。

（九）按时参加出租汽车管理机构组织的法定代表人例会、企业经理人会议及有关活动。

（十）公开收费项目，严格按照规定项目和标准收费。

（十一）加强企业基层党组织标准化建设，按照“五规范三满意”的党建标准，每年安排一定的党建经费，积极开展各项党建活动、精神文明创建和社会公益活动。

（十二）执行政府协调社会保障的各项措施，及时调度车辆完成指令性任务。

（十三）遵守行业管理的其他规定。

第三章 车辆和设施标准规范

第七条 出租汽车车辆应符合下列规定：

（一）车型及车身颜色统一，符合本地政府规定。

（二）配备标志顶灯、计价器、空车标志牌、卫星定位系统、摄像头、智能终端显示屏、服务监督卡、座垫套、脚垫等出租汽车设施设备。

（三）张贴企业名称、服务投诉电话、监督举报电话、运价、禁烟、文明创建等标志、标贴。

（四）出租汽车退出经营的，应办理车辆《营运证》注销手续，车辆专用设施设备应交回出租汽车管理机构集中处置。



铜陵市交通运输局行政规范性文件

第八条 出租汽车车容车貌应符合下列标准：

（一）车身颜色鲜亮，各部位无破损、无脱落、无开裂，车身表面无积垢，时刻保持车辆内外干净整洁。

（二）车辆牌照要求安装规范，干净清晰，无污迹。

（三）车内外不得擅自张贴、悬挂广告、图片、标贴等物品。

（四）专用标志顶灯安装规范，洁净无破损，字迹清晰，夜间明亮。

（五）车门功能正常，车窗玻璃密闭良好，无遮档物，玻璃升降功能正常。

（六）车厢内仪表台面板、装饰板、顶棚、脚垫、门窗、玻璃干净整洁，无破损，车厢内空气清新、无异味。

（七）仪表台、后挡风窗台不得放置与营运无关的物品。

（八）座垫套无破损，驾驶员按规定更换，逢脏必换，保持干净整洁。

（九）脚垫齐全、整洁平整、无变形、无破损、无污迹。

（十）车辆灯光、音响、空调、安全带、灭火器等设施设备性能良好，完好有效。

（十一）行李厢内干净整洁，严禁堆放杂物，留有不少于三分之二的后备厢空间放置乘客行李。

第九条 出租汽车专用设施设备、标识的设置应符合以下规定：



铜陵市交通运输局行政规范性文件

（一）出租汽车专用设施设备、标识应在车辆指定位置规范安装、张贴，要求美观，不影响安全驾驶。

（二）企业名称标贴统一、规范、字迹清晰、无破损。

（三）在规定的位置固定安装字迹清晰、显示明亮的空车待租标志。

（四）运价标贴应粘贴在车后门的耳窗玻璃下沿处，无耳窗的车辆，运价标贴平行粘贴在右后车门玻璃上沿处。

（五）文明创建标贴、禁烟标志张贴在副驾驶手套箱附近合适位置。

第四章 驾驶员运营服务规范

第十条 出租汽车驾驶员服务仪容及言行举止规范：

（一）营运时保持良好的精神面貌，做到精神饱满、端庄稳重，举止文明、微笑服务，礼貌待客。

（二）仪表整洁，服饰保持干净整洁，发式大方，不得袒胸露背，裸露部位不纹身，配饰得体。

（三）服务时语气平和、表达清楚、声量适度、语速适中。

（四）必须讲普通话，使用十字文明用语（请、您好、对不起、谢谢、再见），鼓励熟悉简单的外语（见附件1）。

（五）言谈举止文明得体，不得在乘客面前有不文明行为和语言。主动、耐心、热情回答乘客问题；乘客之间交谈时，切忌随便插话。



铜陵市交通运输局行政规范性文件

（六）运营前忌食有异味、有碍服务的食物，保持口气清新。不得在车厢内吸烟、吃零食，不得向车外抛物、吐痰。

第十一条 出租汽车驾驶员营运过程中除了应严格遵守国家法律法规外，还应遵守以下规定：

（一）出车前应检查车辆的油、气、电、灯光、水、制动、轮胎、前后牌照及随车工具等，保证车况良好，有故障的车辆不得从事营运服务（见附件2）。

（二）营运前检查车辆营运专用设施设备，保证顶灯、计价器、卫星定位系统、摄像头及智能终端屏等设施完好，正常使用；营运标识、标志、标贴完好无损。

（三）营运中确保车辆内外清洁卫生，车牌照数字清晰，车窗上无任何遮挡物，后备箱内无杂物。

（四）座垫套应干净整洁，随脏随换，更换座垫套频率不少于每周1次。

（五）营运中按规定携带营运证件及相关票据，备足零钞。

（六）刷驾驶员营运管理卡，启动智能终端屏（《电子服务监督卡》），智能终端屏上不得有任何遮盖物；行车时系好安全带；严禁在营运过程中吸烟、吃东西、使用手机、对讲机等有碍交通安全的行为；严禁酒后驾车、超速和疲劳驾车，不开“斗气”车，保证安全行车。

（七）巡游揽客时，应在规定的站点和确保安全、不影响交



铜陵市交通运输局行政规范性文件

通的地点上、下乘客。

（八）严禁运送违禁物品，不得利用出租汽车进行违法犯罪活动。

（九）在营运中不得有以下拒载和中断服务行为：1、在得知乘客去向后不载乘客；2、在出租汽车专用通道、候客站点排队候客时，以各种理由不载乘客；3、乘客要求途中临时等候时，无特殊情况拒绝或未到约定时间擅自离开；4、乘客改变目的地，不按乘客意愿重新选择合理路线。

（十）凡因进厂维修、加气或加油、用餐、交车、跨区运营等不能载客的，必须关闭空车待租标志。

（十一）遇老、弱、病、残、孕及急需抢救的人员，应优先供车。

（十二）在出租汽车交车换班时间段，不得以交换班为由拒载。

（十三）遵守站点管理秩序，服从站点管理人员指挥、管理，爱护站点环境卫生；在营运站点候客必须按规定停放等候，按序排队，依次走车，服从管理人员指挥，不得下车拉客。

（十四）满足乘客询问地址、了解情况、中途停车办事及对车辆音响、空调等服务设施提出的启用、关闭或调节等合理要求。

（十五）载客营运时不得绕道行驶，如遇到单行道路、禁行道路、道路施工、交通堵塞等情况需要绕道行驶时，应主动向乘



铜陵市交通运输局行政规范性文件

客讲明情况，协商行车路线，如果意见不统一，应在不违反道路交通法规的前提下尊重乘客意愿。

（十六）在营运途中，未经车上乘客同意，驾驶员不得再招揽他人同乘；同乘的，应按照计价器显示金额给予每批次乘客一定的优惠。

（十七）按规定使用计价器，并保持计价器铅封完好无损；乘客上车后，倒下空车待租标志；乘客到目的地后，按计价器显示金额收费，不得向乘客索要礼物和小费。

（十八）营运途中发生计价器故障，驾驶员应立即向乘客说明情况，并按实际里程收取车费；完成本次营运后应立即到计量测试部门检修，合格后方可重新投入营运。

（十九）使用本地税务部门监制的出租汽车统一发票，并主动向乘客出具，打印发票应完整、字迹清楚；不得将本车发票与他人调换或转借，不得使用假发票。

（二十）乘客下车时使用“请拿好发票，请注意开门安全，请携带好随身物品，再见”等提示语。

（二十一）营运过程中应提醒乘客文明乘车，注意安全；发现乘客遗失物品应及时查找并联系失主，或及时上交所属企业。

（二十二）驾驶员营运中如与乘客发生矛盾、纠纷，态度要冷静，要虚心听取乘客的批评意见，做到以理服人，得理让人，不强词夺理，如双方不能协商解决应请有关部门出面调解，妥善



处理。

（二十三）接揽出城长途业务时，应先向所属企业报告并按规定向公安机关进行登记报备手续。

（二十四）营运中一旦发生交通事故，驾驶员应按规定保护好现场，及时组织抢救受伤乘客，并立即报公安、交通、保险等有关部门，以便及时、妥善处理善后事宜。

（二十五）遇交通运输、公安等管理部门要求抢救伤员、病人、抢险、救灾、执行外事或指令性任务等时，应服从指挥调度。

（二十六）收车后，应将车辆停放在有人值守的停车场内，防止车辆及车辆专用设施被盗、被抢等治安、安全事件的发生。

（二十七）营运中自觉接受有关行业管理部门的监督检查。

（二十八）严格遵守行业管理规定和企业规章制度。

第十二条 乘客有以下情况的，驾驶员有权拒绝提供服务：

（一）丧失自控能力的醉酒者或精神病患者在无人陪同（监护）的。

（二）去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区，不配合驾驶员到就近的有关部门办理验证登记手续的。

（三）携带宠物或影响车内卫生物品乘车的。

（四）携带易燃、易爆、有毒物品乘车的。

（五）在禁止停车的路段招手停车的。

（六）在客流集散地的出租汽车专用候客点外乘车的。



第五章 行业监督管理

第十三条 出租汽车管理机构应当加强客运经营者和驾驶员的监督管理，并按照国家、省、市有关规定，实行服务质量信誉考核。

（一）出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

（二）出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括企业管理指标、安全运营指标、经营行为指标、运营服务指标、社会责任指标等；实行基准分值为 1000 分的计分制，另外加分分值为 100 分。考核周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

（三）出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务等；实行基准分值为 20 分的计分制，另外加分分值为 10 分，考核周期为 12 个月；出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的，给予相应加分奖励。

第十四条 出租汽车管理机构应当将出租汽车企业服务质量信誉考核结果作为配置出租汽车经营权指标的重要依据，按交通运输部《出租汽车服务质量信誉考核办法》等规定执行。

第十五条 出租汽车管理机构应当每年对出租汽车进行一次审验。审验内容包括：车辆综合性能等级标准，车容车貌符合



铜陵市交通运输局行政规范性文件

有关规定，车辆结构、外观颜色变动情况，按照规定安装、使用出租汽车顶灯、空车待租标志、计价器以及车载信息化终端等情况。

第十六条 出租汽车管理机构在日常监督检查过程中，发现驾驶员有违反行业法规、规范等行为的，应给予警告、带车停运学习、计分、罚款等相应处理。

第十七条 本办法自发布之日起实施。



附件 1

驾驶员服务用语

序号	中文	英文
1	欢迎来铜陵！	Welcome to TongLing!
2	早上好！	Good morning!
3	下午好！	Good afternoon!
4	晚上好！	Good evening!
5	您好，请上车。	Hello, please get in the car.
6	很高兴为您服务。	It's my pleasure to serve for you.
7	请问您去哪儿？	Where are you going, Sir/Ms.?
8	请系好安全带。	Please fasten your seat belt.
9	您需要打开空调吗？	Would you like the air-conditioning on?
10	您需要打开音响吗？	Would you like to turn on the radio?
11	请问您需要帮忙吗？	Can I help you?
12	您需要等候吗？	Do I need to wait for you?
13	请记住我的车牌号。	Please remember my plate number.
14	我在这（那）里停车等您。	I will stay here/there to wait for you.



铜陵市交通运输局行政规范性文件

15	请不要在车内吸烟	Please don't smoke in the car.
16	对不起, 这里不允许停车。	Sorry, no parking is allowed here.
17	您的目的地到了。	Here we are.
18	请按计价器显示的金额付费。	Please pay by the taximeter.
19	这是找给您的零钱。	Here is your change.
20	请拿好发票。	Keep the receipt, please.
21	请带齐您的行李。	Don't forget to take your luggage, please!
22	请拿好自己的随身物品。	Please take all your belongings.
23	这是我应该做的。	It's my pleasure.
24	欢迎再次乘坐。	You are welcome to take my taxi next time.
25	欢迎您多提意见。	Your comments are always welcome.
26	谢谢, 再见。	Thank you, good-bye.



附件 2

车辆例行检查项目

序号	主要检查项目
1	轮胎气压及磨损是否正常，固定螺母是否缺失或松动。
2	风窗玻璃是否完好。
3	车灯和反光器、标志灯、外视窗是否完好。
4	发动机、底盘有无遗漏、泄漏。
5	发动机舱内线束是否捆绑牢固，无软化现象。
6	机油、润滑油、冷却液、转向助力液、风窗清洗液、制动液等油液液面情况，燃油管路是否正常。
7	发动机皮带、风扇皮带是否松紧适度、无龟裂。
8	蓄电池、高低压线路有无异常。
9	仪表、转向盘自由行程、驻车制动器、变速器操纵装置是否正常。
10	离合器踏板、制动踏板、加速踏板行程是否正常。
11	安全带、内后视镜等安全设施及装置是否正常。
12	车门、车内灯能否正常开启，前排座椅能否调节。
13	三角警告牌是否携带，灭火器是否完好。



铜陵市交通运输局行政规范性文件

14	发动机启动后各仪表及报警灯工作状况是否正常，发动机、底盘运转部件有无异响、异味。
15	计价器是否正常。
16	车载卫星定位系统、电召服务设备是否正常。
17	音响、空调是否正常。
18	灯光及控制装置、喇叭按钮功能是否正常。
19	风窗玻璃刮水器和洗涤器工作情况是否正常。