

大同市人民政府办公室文件

同政办发〔2024〕11号

大同市人民政府办公室 关于推动出租汽车行业高质量发展的意见

各县（区）人民政府，大同经开区管委会，市人民政府各委、办、局，各有关单位：

为切实提升我市出租汽车服务水平，推动行业高质量发展，更好地满足人民群众美好出行需求，为我市“融入京津冀、打造桥头堡”、成为国内知名文化旅游目的地城市创造良好的交通运输营商环境，打造可推广、可复制的大同模式，根据国务院办公厅《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）、《交通运输部办公厅关于进一步深化改革加快推进出租汽车行业健康发展有关工作的通知》（交办运〔2018〕163号）等有关文件精神，特制定意见如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，充分发挥市场机制和政府引领作用，加强行业监管和促进行业自律，从根本上解决我市出租汽车行业经营管理落后、服务质量不高等突出问题，推动出租汽车行业高质量发展，切实提升出租汽车管理能力和服务品质，更好满足人民群众安全、便捷、经济、高效、绿色的出行需求。

二、基本原则

坚持以人为本。以保障乘客安全便捷出行、维护乘客合法权益、增强乘客出行体验为出发点和落脚点，满足公众高品质、个性化的出行需求。

坚持问题导向。认真梳理研究出租汽车行业长期积累的历史矛盾和不断出现的新问题，运用改革创新思维，探索符合本地实际的管理模式，推动传统出租汽车行业转型升级。

坚持法治思维。厘清政府、企业、从业者权责，完善改革配套政策法规体系，维护公平竞争的市场秩序，保护公众合法权益，促进出租汽车行业健康有序发展。

坚持统筹兼顾。加大政策资金支持力度，释放改革红利，最大程度统筹兼顾巡游出租汽车和网约车的发展和利益；统筹创新发展与行业安全稳定；统筹社会公众和出租汽车经营者的权利权益。

三、工作内容

（一）科学定位出租汽车服务。出租汽车服务主要包括巡游、网络预约等方式。巡游出租汽车（下称巡游车）和网络预约出租汽车（下称网约车）实行错位发展和差异化经营。巡游车既可巡游揽客和站点候客，也可提供网络预约服务，网约车只能提供网络预约服务。

（二）完善运力调整机制。综合考虑大同旅游城市发展定位、人口数量、公众出行需求、城市交通状况、里程利用率、运力规模等因素，建立出租汽车运力动态监测和调整机制，市区巡游车原则上总量只减不增，网约车根据需求变化进行科学调节，防范无序发展。

（三）强化巡游车企业管理。推进巡游车所有权、经营权相匹配的管理机制，根据行业管理需要，巡游车必须纳入巡游车企业统一管理。巡游车企业要切实履行企业管理和服务职责，履行运营服务、安全管理、利益分配、权益保障、应急维稳等主体责任，依法与所属的经营者签订服务管理合同，明确服务管理内容和双方权利义务。

（四）建立动态管理机制。巡游车经营者应当直接从事运营活动，不得擅自变更经营主体。经营主体确需变更的，须经行政许可部门审批，经营主体变更条件依法确定。企业持续完善管理台账，对经营主体的信息及时予以更新，确保信息完整准确。

（五）引导规模化经营。鼓励现有的巡游车企业通过合并、重组等手段实现规模化经营，鼓励企业创建服务品牌、创新服务

方式，发挥品牌企业示范引领作用，提升组织管理水平，增强抗风险能力。积极引导企业探索公车公营管理模式。

（六）加强驾驶员管理。严禁不符合从业条件的人员驾驶出租车。巡游车经营者确需聘用驾驶员的，要通过所在企业审核并在行政许可部门注册。企业要建立管理台账，及时修改完善驾驶员相关信息，动态完成信息注册。

（七）优化助老出行服务。利用 95128 出租汽车电召平台，积极推动巡游车通过电信、互联网、电召等方式提供运营服务。鼓励网约车平台公司创新智能化服务，为老年人提供更多适老化服务，切实为老年人日常交通出行增添便利。

（八）推进网约车合规化。主要包括：1. 为符合准入条件的网约车平台、车辆、驾驶员办理许可。鼓励巡游车率先加入网约车平台，巡游车加入网约车平台无需审核。2. 对原许可的网约车平台公司按照新修订的《大同市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》重新进行审核，对不符合要求的，限期整改，在期限内未整改或整改不合格的，撤销原经营许可。3. 规范网约车经营行为。全面落实网约车平台管理、服务、安全、维稳企业主体责任，做到管理机构、管理人员、数据接入的“三落地”。网约车平台在派单前应审查车辆和驾驶员的一致性，及时处理运营过程的异常情况和投诉，加强对乘客信息的安全保护。4. 清退不合规网约车。网约车平台对接入的网约车必须经过合规化审核。

对已在平台注册的网约车，实行6个月的过渡期，网约车平台公司在申请许可的同时，应承诺在过渡期满后主动清退不合规车辆和人员。网约车平台公司不得向不合规车辆和人员派单，要主动将信息接入交通运输行业监管平台，及时传输运营数据信息，确保数据及时、完整、真实。

5. 严格网约车退出条件。开展网约车平台公司的线下服务能力评估，严格落实服务质量信誉考核制度，并加强考核结果运用。对长期未运营的网约车平台公司，依法依规予以注销。对不具备相关认定服务能力条件或者服务质量信誉考核不合格的责令限期整改，拒绝整改或整改不合格的依法启动退出机制。

（九）加快推进车辆绿色升级。根据全省统一要求，新增和更新巡游车、网约车一律使用新能源汽车或甲醇汽车。出租车不指定车型，由负责出租汽车行政审批的部门明确技术标准（参数），经营者可在符合标准的前提下自由选购。巡游车、网约车实行错位经营，网约车标准应适当高于巡游车。

（十）加强驾驶员背景核查。公安部门、负责出租汽车行政审批的部门对申请从事出租车服务的驾驶员进行背景核查。巡游车企业、网约车平台公司应主动做好驾驶员背景动态核查报备工作，定期开展安全和职业培训教育；网约车平台公司应及时向公安部门、交通运输部门报送网约车所有人、车辆和驾驶员等登记及变动信息，涉及安全稳定及重大突发事件及时报送。

（十一）理顺定价机制。巡游车实行政府指导价，完善巡游车运价动态调整机制，健全作价规则，完善运价与燃料（电）价格联动办法，完善由起步价、里程费、等候计价、延时计价、空驶计价等在内构成的运价机制。网约车实行市场调节价，网约车平台公司应当主动通过多种形式公开定价机制和动态加价机制，公布运价结构、计价加价规则和收取各项费用规则，保持加价合理和相对稳定，保障结算账单清晰、规范、透明，并接受社会监督。推广非现金支付和使用电子发票。

（十二）推进制度建设。制定《大同市出租汽车经营服务管理办法》，修订《大同市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》。加快制定、完善相关配套政策文件、管理制度、考核办法等，确保日常监管有法可依、有章可循。

（十三）从严整治市场秩序。加强联合执法，依法依规严厉打击黑车、窜线车非法营运和在交通场站不服从调度私自揽客等扰乱市场秩序行为，加强对巡游车拒载、绕路、不按计价器收费、起讫点均不在许可的经营区域等违法违章行为的执法处罚，加大对非法网约车平台公司、车辆、驾驶员的打击力度，情节严重的，依法启动惩戒退出机制和其他必要的联合惩戒措施。

（十四）强化服务质量信用评价。开展对巡游车企业、网约车平台、驾驶员的服务质量信誉考核，明确考核标准、考核方式及奖惩措施。考核以乘客投诉、第三方测评、安全运营等为主要

内容，建立“负面清单”，强化考核结果运用，落实以服务质量信誉考核为导向的奖惩与退出机制。发生影响恶劣服务投诉、涉稳或刑事案件的，一经查实，服务质量考核一票否决。

（十五）关心关爱出租司机。加大政策支持，逐步减轻出租车经营者负担。加大出租车综合服务站建设力度，加快推进充电桩和“的士驿站”建设，鼓励宾馆、饭店为出租车驾驶员提供免费开水、如厕等服务，形成全社会关心关爱驾驶员的良好氛围。鼓励出租车驾驶员加入工会组织，拓宽权益保障、诉求表达、技能提升渠道。开展行业文明创建活动，在出租车司机中评选一批城市旅游形象大使和“最美的哥的姐”。对文明服务、见义勇为、拾金不昧、助人为乐的驾驶员和管理规范、优质服务的企业给予奖励。

（十六）加强信息化建设。加快建设集行业监管、电子执法、企业运营、电子支付和乘客评价等功能为一体的出租汽车行业信息化监管平台，实现对出租汽车运营数据的实时采集、分析、管理以及出租汽车智能化调度指挥，为实现行业监管、安全预警、运力调度、运价制定等提供数据支持。

（十七）优化乘车体验。加强车容车貌整治，确保车辆整洁、性能良好。规范驾驶员文明用语和从业行为，不断提升服务意识和服务水平。推广使用车载智能终端、服务评价器等设备及车载视频监控和一键报警装置等安全防护设施，升级安防技防手段，提升出租汽车安全性和乘坐舒适度。

（十八）优化业务办理。进一步优化出租车行业业务办理、审批等工作流程，为企业和驾驶员业务办理提供便利。逐步推行驾驶员从业资格证、车辆道路运输证电子化。

四、保障措施

（一）加强组织领导。市政府成立推动出租汽车行业高质量发展工作领导小组（专班），由市政府主要领导担任组长，市政府分管行政许可、交通、公安工作的副市长任副组长，成员由行政审批、交通、公安、宣传、网信、发改、司法、人社、规化和自然资源、住建、城管、应急管理、国资监管、市场监管、信访等部门组成，各部门在各自职责范围内负责出租汽车行业高质量发展有关工作。领导小组下设办公室，办公室设在市交通运输局，主任由局长担任。

（二）加强联合监管。加强部门协同，交通运输、公安、市场监管等部门加大联合执法力度，进一步落实管理责任，强化源头管理，建立随机抽查机制，建立健全长效管理工作机制，严格查处出租车非法营运、违规营运行为，联合整治在交通场站不服从调度私自揽客、聚众滋事、破坏营运秩序、妨碍市场公平竞争和价格违法行为。

（三）加大扶持力度。加快推进制定出租汽车行业地方性政策和制度，实现依法管理。市财政每年拿出一定资金，加大对出租汽车行业的资金扶持力度，经营者 GPS 服务费、继续教育费，

出租车驾驶员（含网约车）毒驾筛查（实行尿检）费用，评优表彰等费用由市财政负担，统一巡游车驾驶员服装，公益事业运力保障等方面由财政进行补贴。

（四）维护行业稳定。加强舆情监测，畅通利益诉求渠道，完善应急处置预案，强化风险研判，重视风险防范化解，提升风险识别和预警防控能力，及时处置突发事件，维护行业稳定。

（五）强化党建引领。鼓励出租车企业、网约车平台公司建立完善党组织，创建党员活动室，组织党建活动，开展党性教育。探索开展“大同出租”党建品牌创建活动，通过荣誉评选、帮扶机制、服务培训等方式，把党建活动打造成提升行业服务能力的新引擎。充分发挥党员司机的先锋模范作用，引领、带动整个出租汽车行业服务水平提升。

（六）加强宣传引导。做好新闻宣传和舆论引导工作，加强对出租汽车行业高质量发展工作的正面宣传和热点问题的舆论引导，统筹各方利益，引导各方预期，回应社会关切，为推动出租汽车行业高质量发展营造良好氛围。

大同市人民政府办公室

2024年3月25日

（此件公开发布）

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，
市中级人民法院，市检察院，各人民团体，各新闻单位。

大同市人民政府办公室

2024年3月25日印发

