

武汉市人民政府文件

武政规〔2017〕16号

市人民政府关于深化改革推进客运出租汽车 行业健康发展的实施意见

各区人民政府,市人民政府各部门:

为贯彻落实中央和省深化客运出租汽车行业改革的决策部署,进一步巩固我市客运出租汽车行业改革成果,推进客运出租汽车行业健康发展,更好地满足人民群众出行需求,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)精神,经研究,特提出如下实施意见:

一、指导思想和基本原则

(一)指导思想

深入贯彻党的十八大及十八届三中、四中、五中、六中全会精

神和习近平总书记系列重要讲话精神，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，充分发挥市场机制作用和政府引导作用，推进客运出租汽车行业结构性改革，推动巡游客运出租汽车（以下简称巡游车）转型升级，规范网络预约客运出租汽车（以下简称网约车）发展，努力提升行业服务水平和监管能力，构建多样化、差异化出行服务体系，更好地满足人民群众出行需求。

（二）基本原则

优先发展公共交通、适度发展客运出租汽车，优化城市交通结构；坚持乘客为本、改革创新、依法规范、属地管理，建立客运出租汽车监督管理调控机制；统筹并促进巡游车和网约车融合发展。

二、深化巡游车改革

（一）改革经营权管理制度。继续推进存量规范、增量改革的经营权管理制度改革，合理把握巡游车运力规模及其在城市综合交通运输体系中的分担比例，建立动态监测和调整机制，逐步实现市场调节。巡游车经营权实行无偿使用。新增巡游车经营权不得变更经营主体。既有的巡游车经营权，在期限内需要变更经营主体的，依照相关法律、法规和规章规定的条件和程序办理手续，不得炒卖和擅自转让。车辆营运许可期限统一为6年，起始期为对应车辆《机动车行驶证》上记载的“注册日期”，终止期为对应车辆实际退出营运的日期。完善以服务质量信誉为导向的经营权配置和管理制度。车辆营运许可终止后，经营者可以重新申请许可，由客运出租汽车管理机构对其在原许可期限内的服务质量等情况进

行审查后作出是否予以许可的决定。

(二)健全利益分配制度。经营者要依法与驾驶员签订劳动合同或者经营合同。尊重市场规律,进一步理顺和规范承包经营关系。要利用互联网技术更好地构建经营企业和驾驶员运营风险共担、利益合理分配的经营模式。鼓励、支持和引导经营企业、行业协会与驾驶员、工会组织平等协商,根据经营成本、运价变化、市场环境等因素,合理确定并动态调整承包费标准或者定额任务。鼓励经营企业探索建立按单提成或者按班费制结算的新型利益分配机制。切实保护驾驶员合法权益,构建和谐劳动关系。

(三)理顺运价形成机制。巡游车实行政府定价,并逐步探索实行政府指导价。综合考虑运营成本、居民和驾驶员收入水平、交通状况、服务质量等因素,科学制定、及时调整运价水平和结构。建立运价动态调整机制,健全作价规则,完善运价与燃料价格联动机制,充分发挥运价调节客运出租汽车运输市场供求关系的杠杆作用。

(四)推动转型升级。引导巡游车通过电信、互联网等方式提供运营服务,推广“电召+站点候客”运营模式,降低车辆空驶率。鼓励巡游车经营者、网约车经营者通过兼并、重组、吸收入股等方式,按照现代企业制度实行公司化经营,实现新老业态融合发展。推广使用符合金融标准的非现金支付方式,方便乘客出行。支持巡游车企业、驾驶员与网约车平台公司平等协商接入平台,转型提供网约车服务。鼓励个体经营者共同组建具有一定规模的公司,

实行组织化管理。鼓励运用互联网、大数据、云计算等技术,提升行业监管服务水平。

(五)健全退出机制。依法开展以乘客投诉、第三方测评、安全营运为主要内容的服务质量信誉考核,实行“底线”管理。对考核不合格的巡游车经营者,依法取消其经营资格。对巡游车经营者在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、重大不稳定责任事件等情形以及经营行为存在严重违法情节的,按照相关规定收回对应车辆的经营权。加强对驾驶员营运服务的监管,对被投诉较多、服务质量恶劣的驾驶员,依法吊销其从业资格证。

三、规范网约车发展和私人小客车合乘

(一)规范网约车发展。按照高品质服务、差异化经营的原则规范网约车发展。网约车运价实行市场调节价,由网约车平台公司合理确定运价,实行明码标价;需要实行动态加价的,应当制定动态调整机制,并向社会公布。

(二)加强网约车经营管理。网约车平台公司是运输服务的提供者,应当承担承运人责任和相应的社会责任。网约车平台公司要充分利用互联网信息技术,加强对提供服务车辆和驾驶员的生产经营管理,不断提升乘客乘车体验、提高服务水平。加强网络和信息安全防护,建立健全数据安全管理制度,依法合规采集、使用和保护个人信息,不得泄露涉及国家安全的敏感信息。建立并落实服务质量管理制度,责令被投诉较多、服务质量恶劣的驾驶员

或者车辆退出营运,并将退出营运的驾驶员或者车辆的信息报市客运出租汽车管理机构依法予以处理。

(三)明确网约车监管职责。市交通运输管理部门是网约车行政主管部门,其所属的市客运出租汽车管理机构负责网约车平台、车辆、驾驶员的行政许可。各区(含开发区、风景区、化工区,下同)交通运输管理部门负责网约车车辆和驾驶员行政许可申请的受理、许可证发放以及网约车日常运营监管、违法行为查处等工作,并接受市交通运输管理部门和市客运出租汽车管理机构的指导和监督。

(四)规范私人小客车合乘。鼓励并规范不以营利为目的、共享互助的私人小客车合乘,明确合乘服务提供者、合乘者及合乘信息服务平台等三方的权利和义务。具体管理办法由市交通运输管理部门会同相关部门按照相关规定另行制定。

四、改革行业监管体制

(一)精简市级行政权力。市交通运输管理部门和市客运出租汽车管理机构要按照能放则放、应放尽放的原则,认真落实市人民政府调整和规范市级权力清单的要求,最大限度地向各区下放客运出租汽车管理权力,进一步完善属地管理、市级指导、以区为主、市区联动的客运出租汽车行业监管体制。

(二)落实属地管理责任。各区要认真履行属地管理职责,加强对辖区内客运出租汽车经营者和驾驶员的监督检查,办理乘客投诉,依法实施客运出租汽车市场稽查、行政处罚,查处非法营运

行为等。位于交通枢纽、主次干道、商圈等区域和地段的巡游车营业站和临时停靠点,由所在区负责管理。

(三)加强区级交通管理机构建设。各区要根据交通行政权力下放的需要,进一步加强区级交通管理机构建设,落实与之相适应的机构设置、人员配备及经费预算。

五、营造良好市场环境

(一)完善服务设施。各区要将客运出租汽车综合服务区、停靠点、候客泊位等服务设施纳入城市基础设施建设规划,统筹合理布局,认真组织实施建设,妥善解决客运出租汽车驾驶员停车、就餐、如厕等困难;在交通枢纽、主次干道、商圈等区域和地段应当划定候客区域,为客运出租汽车运营提供便利。

(二)健全信用体系。积极运用互联网、大数据、云计算等技术,建立客运出租汽车经营者和驾驶员服务质量信誉评价系统,加强对违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录,作为客运出租汽车经营者和从业人员准入退出的重要依据,并纳入全市信用信息共享平台。

(三)加强法制建设。推动完善客运出租汽车管理与经营服务的配套地方性法规,加快制定政府规章及相关标准规范,明确管理职责和法律责任,规范资质条件和经营行为,形成较为完善的客运出租汽车管理法治体系。

(四)强化市场监管。创新监管方式,建立部门管理信息共享机制,简化手续流程,努力实现行政许可易办理、零证明。定期开

展客运出租汽车服务质量测评并向社会发布,提高行业监管透明度,接受社会监督。建立联合监督执法机制和联合惩戒退出机制,强化全过程监管,依法查处违法违规经营行为。

(五)推进文明建设。设立客运出租汽车文明新风奖,开展星级车、星级驾驶员和优秀企业评选活动,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、服务优质的经营企业给予奖励。

六、强化保障措施

(一)加强组织领导。成立由市人民政府分管副市长任组长的市深化客运出租汽车行业改革领导小组(组成人员名单附后),统筹推进全市客运出租汽车行业改革各项工作。领导小组下设办公室,在市交通运输委办公,承担领导小组日常事务。

(二)压实工作责任。市各相关管理部门、各区要根据职责分工,研究制订配套实施细则及工作方案,明确工作目标,细化分解任务,建立多方联动的工作机制,形成工作合力,确保各项改革任务顺利实施。

(三)强化舆论引导。充分发挥新闻媒体舆论宣传的主渠道作用,坚持正确舆论导向,广泛宣传深化出租汽车行业改革的目的意义和任务内容;加强社会沟通,主动做好信息发布工作,回应社会关切,凝聚改革共识,营造良好舆论环境。

本意见自2017年7月1日起施行,有效期为5年。此前我市制发的有关客运出租汽车行业改革发展的文件精神与本实施意见

规定不一致的,以本实施意见为准。



市深化客运出租汽车行业改革 领导小组组成人员名单

- 组 长：汪祥旺 市人民政府副市长
- 副组长：徐精华 市委副秘书长、市信访局局长
- 彭 涛 市人民政府副秘书长
- 何建新 市委宣传部副部长
- 李丹芳 市总工会常务副主席
- 余世平 市交通运输委主任
- 成 员：彭国元 市法制办主任
- 李享廷 市维稳办副主任
- 汤国风 市编办副主任
- 梅 华 市网信办副主任
- 栾 天 市交通办(临空办)专职副主任
- 池少华 市发展改革委副主任
- 张荣成 市公安局副局长
- 张 灼 市财政局总会计师
- 张成仁 市人力资源社会保障局副局长
- 张文波 市商务局副局长
- 胡 艺 市工商局副局长
- 陈 曦 市质监局总工程师
- 郭亚光 市国税局副局长

叶 桦 市通信管理局副局长

向圣俊 人行武汉分行营管部副主任

抄送：市委办公厅，武汉警备区，各人民团体，各民主党派。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院、检察院。
各新闻单位，各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2017年6月30日印发
