

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2017〕2号

郑州市人民政府办公厅 关于郑州市深化改革推进出租汽车行业 健康发展的实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为贯彻落实《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）和《河南省人民政府办公厅关于贯彻落实〈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〉的通知》（豫政办〔2016〕139号）的精神，参照《郑州市客运出租汽车管理条例》，结合我市实际情况，制定如下意见，请认真贯彻执行。

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二中、三中、四中、五中、六中全会精神、习近平总书记系列重要讲话精神，落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，围绕“保稳定、抓规范、促发展”的总体要求，充分发挥市场机制作用和政府引导作用，推进出租汽车行业结构性改革，切实提升服务水平和监管能力，积极构建多样化、差异化出行服务体系，努力实现“行业稳定、创新发展、监管有力、服务优质”的目标，促进出租汽车行业持续健康发展，更好地满足人民群众出行需求。

（二）基本原则

坚持乘客为本。把保障乘客安全出行和维护人民群众合法权益作为改革的出发点和落脚点，为社会公众提供安全、便捷、舒适、经济的个性化出行服务。

坚持改革创新。抓住实施“互联网+”行动的有利时机，坚持问题导向，促进巡游出租汽车（以下简称巡游车）转型升级，规范网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营，推进两种业态融合发展。

坚持统筹兼顾。统筹公共交通与出租汽车，统筹创新发展与安全稳定，统筹新老业态发展，统筹乘客、驾驶员和企业的利

益，循序渐进、积极稳慎地推动改革。

坚持依法规范。正确处理政府和市场关系，强化法治思维，完善出租汽车行业法规体系，依法推进行业改革，维护公平竞争的市场秩序，保护各方合法权益。

坚持属地管理。郑州市人民政府及县（市）、上街区人民政府是出租汽车管理的责任主体，要充分发挥自主权和创造性，因城施策，探索符合本地出租汽车行业发展实际的管理模式。

二、明确出租汽车行业定位

（三）科学定位出租汽车服务

出租汽车是城市综合交通运输体系的组成部分，是城市公共交通的补充，为社会公众提供个性化运输服务。出租汽车服务主要包括巡游、网络预约等方式。本市优先发展公共交通，适度发展出租汽车，优化城市交通结构，统筹发展巡游出租汽车和网络预约出租汽车，实行错位发展和差异化经营，为社会公众提供品质化、多样化的运输服务。

根据我市特点、社会公众多样化出行需求和出租汽车发展定位，出租汽车运力要综合考虑人口数量、经济发展水平、城市交通拥堵状况、时间和里程利用率等因素及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。巡游车按照市政府确定的运力投放规划，逐年予以落实，逐步实现市场调节。网约车要根据市场供需情况，适度有序发展。市区新增巡游出租汽车全部采用新能源汽车，鼓励运营企业或个人更新巡游出租汽车时

使用新能源汽车。

三、深化巡游车改革

(四) 改革经营权管理制度

新增出租汽车经营权全部实行无偿使用，经营权期限每期为8年，不得变更经营主体。自2017年1月1日起，我市既有出租汽车经营权实行无偿有期限制度，经营权使用期限每期为8年，在使用期限内需要变更经营主体的，依照法律法规规定的条件和程序办理变更手续，不得炒卖和擅自转让。对经营权期限届满或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、严重违法经营行为、服务质量信誉考核不合格等情形的，按有关规定收回经营权，政府重新予以配置。建立完善以服务质量信誉为导向的经营权配置和管理制度，经营权期限届满后，对经营期内服务质量信誉考核达到合格的经营主体，优先予以配置。具体办法由市交通行政主管部门另行制定。

按照《郑州市人民政府关于印发郑州市出租汽车经营权年度有偿配置实施方案的通知》（郑政〔2011〕60号）文件，已缴纳经营权有偿使用费的，按照剩余使用期限计算相应的余额予以退还，原核定经营权期限不变。未按照规定缴纳经营权有偿使用费的，经营权有偿使用费必须补齐至2016年12月31日。以服务质量信誉招投标形式取得经营权的，按照剩余使用期限计算相应的余额予以退还，经营权期限按原招标经营协议履行。除上述情形外，经营权期限未到期的，剩余经营权期限继续有效，不予退

费。

（五）改进行业管理模式

坚持公司化、规模化和集约化经营原则，进一步规范行业管理。鼓励出租汽车企业组建出租汽车服务管理公司，提供优质服务。鼓励个体经营者共同组建具有一定规模的服务管理公司或组织，实行组织化管理，提高服务质量，降低管理成本，增强抗风险能力。个体经营者应当与出租汽车服务管理公司或原公司签订服务管理协议，明确双方的权利和义务。

（六）理顺价格形成机制

对巡游车运价实行政府定价，并依法纳入政府定价目录，待条件成熟后，也可实行政府指导价。综合考虑出租汽车运营成本、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、及时调整出租汽车运价水平和结构。建立出租汽车运价动态调整机制，健全作价规则，完善运价与燃料价格联动办法，充分发挥运价调节出租汽车运输市场供求关系的杠杆作用。根据国家有关计量计价规定和标准，推广应用基于移动互联网技术的新型巡游车计程计价设备，实现对巡游车计价标准的远程、高效调整。研究制定网约车计程计价技术地方标准和检定方法，确保计量准确，保障乘客合法权益。

（七）健全利益分配制度

出租汽车经营者要依法与驾驶员签订劳动合同或经营合同。采取承包经营方式的承包人和取得经营权的个体经营者，应取得

出租汽车驾驶员从业资格，按规定注册上岗并直接从事运营活动。鼓励、支持和引导出租汽车企业、行业协会与出租汽车驾驶员、工会组织平等协商，合理确定出租汽车承包费标准或定额任务，并根据经营成本、运价变化等因素实行动态调整。保护驾驶员合法权益，构建和谐劳动关系。探索利用互联网技术更好地构建企业和驾驶员运营风险共担、利益合理分配的经营模式。

（八）规范企业收费行为

出租汽车企业要为驾驶员提供优质服务，严格按照收费项目和标准收取服务费用，公开服务内容、收费项目、标准、依据等，自觉接受从业人员和社会监督，不得巧立名目乱收费或擅自提高收费标准，严禁出租汽车企业向驾驶员收取高额抵押金，现有抵押金过高的要降低。

（九）推动行业转型升级

鼓励巡游车经营者、网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司）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。鼓励巡游车企业转型提供网约车服务，打通转换通道，既有巡游车可按《郑州市网络预约出租汽车经营服务管理细则》规定，依法申请从事网约车运营。依托我市出租汽车信息化国家试点工程建设，拓展和完善服务功能，鼓励巡游车接入“郑州约车 95128”服务平台，通过电召预约服务方式提供运营服务，推广使用符合金融标准的非现金支付方式，提高运营效率，方便公众乘车。探索在重点交通

枢纽开展巡游车预约合乘服务，提高巡游车利用效率。

(十) 创新行业监管方式

通过“互联网+监管”，创新运行监测、服务测评、安全监督、应急处置、信息发布等监管方式。理顺窗口地区管理体制，落实属地责任，规范站点候客秩序，维护窗口地区形象。改革车辆选型确定方式，制定车辆技术标准，实行备案目录制度，提高车辆选型工作的科学性。进一步规范行业营运证件管理，改进服务质量信誉考核方式，通过引进第三方专业机构参与考核等形式，确保考核结果公平、公正，促进经营服务管理水平提升。

(十一) 提升行业服务品质

完善出租汽车企业内部管理制度。鼓励经营者加强品牌建设，主动公开服务标准和质量承诺，开展安全、诚信、优质服务创建活动，加强服务质量管理，提供高品质服务。

加强驾驶员培训教育，改善培训形式，提高从业人员遵章服务意识。组织开展多种形式文明创建活动，发挥行业模范带头作用，积极传播行业正能量，提高从业人员服务水平和文明素养，提升行业服务品质。

四、规范发展网约车和私人小客车合乘

(十二) 规范网约车发展

网约车平台公司是运输服务的提供者，应具备线上线下服务能力，承担承运人责任和相应社会责任。提供网约车服务的驾驶员及其车辆，应符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办

法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 工商总局 质检总局 国家网信办令 2016 年第 60 号）和我市规定的相关条件。对网约车运价实行市场调节价，必要时可实行政府指导价，确保新旧业态错位发展和差异化经营。

（十三）规范网约车经营行为

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，不断提升乘车体验，提高服务水平。按照国家相关规定和标准提供运营服务，合理确定计程计价方式，保障运营安全和乘客合法权益，不得有不正当价格行为。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，所采集的个人信息和生成的业务数据应当在中国内地存储和使用。网约车平台公司要维护和保障驾驶员合法权益，严禁向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险。市交通行政主管部门会同法制部门依照国家有关法规规章，制定我市网约车经营服务管理的具体办法，明确我市网约车经营者、网约车车辆、网约车驾驶员的准入条件、许可程序、经营管理、行政处罚等具体内容。

（十四）规范私人小客车合乘

私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是由合乘出行提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐合乘出行提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。私人小客车合乘有利于缓解交通拥堵和减少空气污染，市交通行政

主管部门应会同相关部门制定相应规定，明确合乘出行提供者、合乘者及合乘信息服务平台等三方的权利和义务。

五、营造良好市场环境

(十五) 推进配套服务设施建设

市规划、交通主管部门将出租汽车综合服务区、停靠点、候客泊位、智能停靠站牌、充（换）电站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，妥善解决出租汽车驾驶员在停车、就餐、如厕、运营等方面的实际困难。在机场、车站、宾馆、商场、医院等大型公共场所和居民住宅区，应当划定巡游车候客区域，规划建设智能停靠站牌，为出租汽车运营提供便利，更好地为乘客出行提供服务。

(十六) 加强信用体系建设

落实服务质量信誉考核制度和驾驶员从业资格管理制度，制定出租汽车服务标准、经营者和从业人员信用管理制度，明确依法经营、诚信服务的基本要求。积极运用互联网、大数据、云计算等技术，依托我市出租汽车信息化国家试点工程，建立出租汽车经营者和驾驶员评价系统，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，建立黑名单制度，作为出租汽车经营者和从业人员准入退出的重要依据，并纳入全国信用信息共享平台和全国企业信用信息公示系统。

(十七) 发挥行业协会作用

完善由企业经营者、驾驶员共同组成的出租汽车行业协会组

织架构，推进行业承包费标准或定额任务集体协商制度，充分发挥协会在制定行业标准、化解行业矛盾、加强行业自律等方面的积极作用。

（十八）强化市场监管

建立政府牵头、部门参与、条块联动的联合执法机制和联合惩戒退出机制，由政府出资建立完善监管平台，强化全过程监管，依法查处出租汽车妨碍市场公平竞争的行为和价格违法行为，严厉打击非法营运、聚众扰乱社会秩序或煽动组织破坏营运秩序、损害公共利益的行为。

（十九）加强法制配套建设

要加快完善出租汽车管理和经营服务的法规规章和标准规范，明确管理职责和法律责任，规范资质条件和经营许可，形成较为完善的出租汽车管理法律法规体系，实现出租汽车行业管理、经营服务和市场监督有法可依、有章可循。加快推进《郑州市客运出租汽车管理条例》、《郑州市人民政府关于印发郑州市出租汽车经营权年度有偿配置实施方案的通知》（郑政〔2011〕60号）、《郑州市客运出租汽车车辆技术要求》等法规、规章和规范性文件立改废工作，依法有序推进出租汽车行业改革。

（二十）落实工作责任

有关部门要在市深化出租汽车行业改革领导小组的统一领导下，明确分工，紧密协作，落实责任，细化分解任务，建立有关部门、工会、行业协会等多方联合的工作机制，稳妥推进各项改

革任务。要加强社会沟通，畅通利益诉求渠道，主动做好信息发布，回应社会关切，凝聚改革共识，营造良好舆论环境。对改革中的重大决策要开展社会稳定风险评估，完善应急预案，防范化解各类矛盾，维护社会稳定，促进行业健康发展。

2017年1月22日

主办：市交通委

督办：市政府办公厅五处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2017年1月22日印发

