

苏州市人民政府文件

苏府〔2016〕198号

市政府关于积极稳妥推进 我市出租汽车行业改革的实施意见

各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位：

为深入贯彻落实《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），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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2016年第60号）和《省政府办公厅关于积极稳妥推进我省出租汽车行业改革的通知》（苏政办发〔2016〕97号），积

极稳妥推进我市出租汽车行业改革，促进出租汽车行业持续健康发展，现结合我市实际，提出如下实施意见。

一、指导思想和基本原则

（一）指导思想。认真贯彻落实国家和省有关出租汽车行业改革的决策部署，按照创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，将中央顶层设计和地方实际有机结合起来，坚持乘客为本、坚持改革创新、坚持统筹兼顾、坚持依法规范、坚持属地管理，坚持优先发展公共交通、适度发展出租汽车的基本思路，推进出租汽车行业结构改革，努力构建多样化、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。

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，促进巡游出租汽车转型升级，规范网络预约出租汽车经营，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。

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。在优先发展公共交通的同时，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（以下简称巡游车）和网络预约出租汽车（以下简称网约车），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。综合考虑人口数量、经济发展水平、城市交通拥堵状况、出租汽车里程利用率等因素，合理把握出租汽车运力规模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，逐步实现市场调节。新增和更新出租汽车，优先使用新能源汽车。

三、深化巡游车改革

（四）改革经营权管理制度。增量与存量巡游车经营权全部实行无偿使用和期限制，市区巡游车经营权期限为5年，各县级市巡游车经营权期限由当地人民政府确定。

（五）规范经营权管理。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。新增巡游车经营权应当通过服务质量招投标进行配置。进一步建立完善巡游车经营权退出机制，对经营权期限届满、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，

按规定收回经营权，对收回的巡游车经营权，可重新配置给服务质量信誉考核优良的巡游车经营者。在经营权有效期限内，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。

（六）完善运价形成机制。进一步完善巡游车运价形成机制，充分发挥运价调节市场供求关系的杠杆作用。巡游车运价实行政府指导价。综合考虑市场供求、运营成本、交通状况、服务质量、城市经济发展和居民收入等因素，建立与燃料价格、城市社会平均收入相联动的运价动态调整机制。

（七）健全利益分配制度。巡游车企业可依法采取适合出租汽车行业特点的用工模式，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。采取承包等经营模式的，要与驾驶员签订经营合同；采取直接用工的，要与驾驶员依法签订劳动合同。鼓励巡游车企业、行业协会与出租汽车驾驶员、工会组织平等协商，根据经营成本、运价变化等因素，合理确定并动态调整承包费标准或定额任务，现有承包费标准或定额任务过高的要降低。

（八）推进行业转型升级。积极鼓励和推动巡游车和网约车融合发展。鼓励网约车经营者、巡游车企业和社会力量为公众出行提供巡游车召车、服务评价、移动支付等网络“一站式”服务。鼓励巡游车通过电话、手机软件、互联网等方式提供运营服务，逐步推广全国统一的出租汽车电话召车号码。推广使用符合金融标准的各种移动支付方式和 IC 卡支付方式，拓展服务功能。巡游

车划分为普通型与舒适型两类，鼓励普通型巡游车通过车辆更新等方式向舒适型巡游车转型升级，提升巡游车整体车型档次。鼓励巡游车经营者、网约车经营者通过兼并、重组、吸收入股等方式进行资源整合，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。

四、规范发展网约车和私人小客车合乘

(九)规范网约车发展。网约车经营者作为运输服务提供者，应具备有关线上线下服务能力，承担承运人责任和相应的社会责任，对于服务过程中发生的安全责任事故等，应承担先行赔付，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。网约车经营者应按要求将车辆卫星定位装置、应急报警装置分别接入道路运输管理机构监管平台、公安机关警务大数据平台。提供网约车服务的驾驶员应具备合法资质，公安机关负责核查驾驶员是否满足规定条件，符合条件且持有《巡游出租汽车驾驶员证》的巡游车驾驶员可从事网约车营运活动；持有《网络预约出租汽车驾驶员证》的网约车驾驶员须持有《巡游出租汽车驾驶员证》方可从事巡游车营运活动。网约车车辆应具备合法资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险，保证线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致，车辆档次应高于主流巡游车，鼓励使用新能源汽车。网约车运价实行市场调节价，价格水平与巡游车保持合理比价，重大价格变动前应事前公示。

(十)规范网约车经营者经营行为。网约车经营者应按照有

关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务；加强对提供服务的车辆和驾驶员的生产经营管理，不断提高服务水平。网约车经营者要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，公布服务质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，规范自身市场竞争行为和价格行为，保障运营安全与乘客合法权益。遵守国家网络和信息安全有关规定，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。网约车不得有巡游车标识，不得巡游揽客，不得在机场、火车站、汽车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客。网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内，不得从事或变相从事班线客运经营。

（十一）规范私人小客车合乘。私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是由合乘服务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服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。私人小客车合乘不以盈利为目的，分摊的部分出行成本仅限于燃料成本及通行费等直接费用。不得以私人小客车合乘名义从事非法运营活动。

五、改善出租汽车经营环境

（十二）推进配套服务设施建设。将出租汽车综合服务区、

专用候车站（点）、加气站、充电设施等出租汽车服务设施纳入城市公共服务设施建设范畴，并与城乡规划、土地利用总体规划和城市综合交通运输规划相衔接，报同级人民政府批准后实施。国土资源、规划、财政等部门要科学规划选址，加大用地保障和财政扶持，拓宽资金来源渠道，探索实施服务区综合开发，建立完善长效运营机制，妥善解决出租汽车驾驶员在停车、就餐、如厕等方面的实际困难。在机场、车站、码头、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，为出租汽车运营和乘客出行提供便利。

（十三）推进信息系统建设。推进出租汽车服务管理信息系统建设，实现省、市、县三级联网，落实信息安全等级保护制度，加强对车辆运营、服务质量等行业运行状况的监测采集和统计分析。积极运用互联网技术加强行业信用体系建设，按照国家、省信用管理相关规定，加强对出租汽车经营者和驾驶员信用管理，建立“红黑名单”公示制度，作为出租汽车经营者、驾驶员、车辆市场准入退出的重要依据，并纳入社会信用体系，推进跨地区、跨部门信用联合奖惩，实现优胜劣汰。

（十四）打击违法违规经营行为。交通运输、公安、人力资源和社会保障、商务、工商、税务、质监、价格、通信等部门和人民银行苏州辖区内各分支机构要在政府统一领导下，建立政府牵头、部门参与、条块联动的联合监督执法和联合惩戒退出机制，建立完善监管平台，完善工作协调机制，加大联合执法力度，严

厉打击非法营运行为。

（十五）维护行业稳定。市深化出租汽车行业改革领导小组成员单位按照职责建立多方联合的出租汽车管理沟通协调机制，完善突发事件应急处置机制。做好行业运行和舆情动态监测，畅通利益诉求渠道，引导各方理性表达合理诉求。出租汽车企业要落实安全生产管理的主体责任，加强内部管理，切实保障驾驶员合法权益，采取有针对性的措施及时化解矛盾。严厉打击聚众扰乱社会秩序或煽动组织破坏营运秩序和损害公共利益的行为。

六、完善工作机制

（十六）加强组织领导。成立市深化出租汽车行业改革领导小组，统筹推进出租汽车行业改革工作。充分发挥城市客运工作联席会议制度的作用，进一步理顺出租汽车行业管理体制、完善协调机制、落实责任分工，及时协调解决出租汽车行业发展中遇到的突出问题。各级道路运输管理机构在同级人民政府和交通运输主管部门的领导下，会同公安等部门负责具体实施出租汽车管理工作。

（十七）发挥协会作用。加强出租汽车行业协会等中介组织建设，发挥中介组织在政府、企业与从业人员间的沟通桥梁作用，积极为出租汽车经营者搭建交流沟通平台，提供政策法规、业务技术和信息咨询等服务。行业协会等中介组织要加强了解行业动态，强化行业自律，提升服务质量。

（十八）落实经费保障。做好道路运输管理机构、人员队伍

建设以及相关运营保障服务，日常办公、基础设施建设、信息化系统建设及运行维护等经费纳入同级财政预算。

（十九）做好舆论引导。充分发挥媒体的舆论引领作用，加强对改革政策的主动宣传、正面解读，引导社会预期，回应社会关切，凝聚改革共识。要及时报送行业改革、市场动态和稳定信息，总结推广先进的改革经验和做法。通过表彰先进典型，宣传先进事迹，努力营造出租汽车行业改革发展的良好氛围。

苏州市人民政府

2016年12月29日

（此件公开发布）

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

苏州市人民政府办公室

2016年12月30日印发
