天津市道路运输管理局关于印发《天津市巡游

出租汽车经营服务规范》的通知

各有关部门、各巡游出租汽车经营者：

为规范本市巡游出租汽车经营管理和运营行为，保障乘客合法权益，促进巡游出租汽车行业健康发展，依据国家和本市相关法律法规和有关规定，制定《天津市巡游出租汽车经营服务规范》。现印发给你们，请各巡游出租汽车企业、驾驶员遵照执行。

附件：1.经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障

制度

2.服务用语

2023年11月1日

天津市巡游出租汽车经营服务规范

第一章　总则

第一条为规范本市巡游出租汽车经营服务行为，保障乘客、巡游出租汽车经营者、巡游出租汽车从业人员的合法权益，促进巡游出租汽车行业健康发展，依据《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）《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部2021年第16号令）《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部2021年第15号令）《天津市客运出租汽车管理条例》（2018年12月14日修正）等有关法律法规，制定本规范。

第二条本规范适用于全市域经营范围的巡游出租汽车经营管理和运营服务行为准则。相关区对区域性经营出租汽车经营管理和运营服务行为准则另有规定的从其规定。

第二章　经营管理

第三条　巡游出租汽车经营企业经营基本要求：

（一）取得本市有效的巡游出租汽车经营资格证；

（二）有符合本市要求且已取得巡游出租汽车车辆运营证的车辆；

（三）有取得驾驶员客运资格证且按规定上岗的驾驶人员；

（四）具有与经营规模相适应的办公场所（含教育培训场地）；

（五）配备与经营规模匹配的企业管理、安全管理、投诉处理等职能的工作人员，安全管理人员须具备相应资质；

（六）有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度（附件1）。

第四条巡游出租汽车经营者需要变更许可事项或者暂停、终止经营的，应当提前30日向原许可机关提出申请，依法办理相关手续。

第五条　巡游出租汽车经营者应当遵守下列经营管理规范：

（一）贯彻执行国家法律法规和政策的有关规定，按照取得许可的条件从事出租汽车经营服务活动，接受市、区交通运输管理部门的监督检查；

（二）执行行业规定、落实行业要求，按时报送运营情况和有关资料；

（三）落实经营管理、培训教育、运营服务、治安防范、安全生产、行业稳定等主体责任；

（四）建立健全和落实相关制度，依法加强管理，履行管理责任，提升运营服务水平；

（五）保证营运车辆已取得本市客运出租汽车车辆运营证，且车辆未达到法定报废期限。车辆性能良好、标识清晰规范，智能服务终端、智能顶灯和计程计价设备功能正常完好，与本市出租汽车服务管理信息系统联网对接且数据实时传输；

（六）依法与驾驶员签订劳动合同或经营合同。明确双方权利义务，规范教育培训，合理制定驾驶员运营服务奖惩机制，保障驾驶员的合法权益；

（七）不将运营车辆交给无驾驶员客运资格证的人员运营。及时办理驾驶员和车辆的许可申请、变更、注销等手续和客运出租汽车专用发票的申领、换发；

（八）健全并公开收费制度、收费项目和标准，按照规定收取费用，开具收费凭证；

（九）建立投诉处理档案，落实24小时服务投诉值班制度，公布服务监督电话，指定部门或者人员及时受理投诉，对发现的所属驾驶员违规运营行为及时上报属地交通运输执法部门；

（十）按照规定建立培训档案，对驾驶员定期开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的继续教育；

（十一）建立车辆和驾驶员相关档案，档案完整、记录准确；

（十二）按照市、区交通运输管理部门要求，做好抢险、救援、突发公共事件和大型社会活动等指令性运输任务，服从统一调度，执行有关应急措施和决定。

第六条　市、区交通运输管理部门委托的客运出租汽车服务管理组织，应当遵守本规范第五条的相关规定。客运出租汽车个体工商户应当接受客运出租汽车服务管理组织的管理。

第七条　个体经营者应取得出租汽车驾驶员从业资格，按规定上岗并直接从事运营活动。

第八条　巡游出租汽车经营者无正当理由超过180天不投入符合要求的车辆运营或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营，由许可机关收回相应的巡游出租汽车车辆经营权。

第九条　巡游出租汽车经营者歇业、停业或者停止部分客运出租汽车车辆运营的，应当到交通运输管理部门办理歇业、停业手续，并缴销、封存相关证件，拆除专用设备。

第三章　车容车貌

第十条　巡游出租汽车运营车辆车身外观，应当符合以下要求：

（一）车身颜色符合本市有关规定和标准；

（二）车身外观整洁完好，车门两侧标识清晰，智能顶灯外观洁净无破损脏污，车辆前后内外照明灯齐全，功能完好；

（三）车门功能正常，车窗玻璃密闭良好，洁净明亮、无遮蔽物，升降功能有效，玻璃刮水器功能完好。

第十一条　巡游出租汽车运营车辆车厢内饰，应当符合以下要求：

（一）保持车厢整洁、卫生，无杂物、异味，仪表显示完好，仪表台、后风档窗台不放置与运营无关的物品，遮挡板、化妆镜齐全完好；

（二）座椅牢固无塌陷，前排座椅可前后移动，靠背倾度可调，座套、头枕套、脚垫齐全、整洁；

（三）安全带和锁扣齐全、有效；

（四）行李厢整洁、照明有效，开启装置完好，行李厢内可供乘客放置行李物品的空间应不少于行李厢的三分之二。

第四章 运营服务

第十二条 巡游出租汽车驾驶员基本要求：

（一）已取得本市有效的驾驶员客运资格证；

（二）身体健康、精神状态良好，具备从事运营活动条件；

（三）按照取得许可的服务岗位从事运营活动。

第十三条巡游出租汽车驾驶员应当遵守以下运营服务规范：

（一）执行出租汽车相关法律法规、运营服务规范和有关规定，接受市、区交通运输管理部门的监督检查；

（二）熟知运营区域的交通地理、地方特色等知识；

（三）衣着整洁，语言文明，不在车内吸烟，不向车外抛物、吐痰；

（四）服务用语应规范准确，文明礼貌。服务时语气平和、表达清楚、声量适度、语速适中（附件2）。

第十四条　巡游出租汽车驾驶员在运营过程中，应当遵守以下服务规范：

（一）运营前按照本规范第十条、第十一条的要求检查车辆技术性能和车容车貌，运营专用设备功能正常完好，智能服务终端电子运营信息与许可的车辆和驾驶员信息一致；

（二）乘客上车时，车辆应与道路平行靠边停靠，并引导乘客由右侧上车；

（三）乘客携带行李时，应主动协助乘客将行李放入行李厢内，对老、幼、病、残、孕等乘客要热情耐心主动协助上下车；

（四）乘客上车后，面向乘客主动问候、提醒乘客系好安全带；

（五）运营中应根据乘客意愿升降车窗玻璃、使用音响、空调等设备，尊重乘客的宗教信仰和风俗习惯；

（六）运营中遇特殊情况需改变原行驶路线时，需征得乘客同意；

（七）应劝阻和制止乘客将身体伸出车外、乱扔废弃物、在车内吸烟等行为；

（八）运营结束时，在允许停车路段按目的地就近靠路边停车，并引导乘客右侧下车，车辆应与道路平行靠边停靠，雨天停车时，车门应避开积水区域；

（九）按规定收取费用，并提供相应出租汽车专用发票，鼓励非现金支付；

（十）乘客下车时，提醒乘客携带好随身物品，检视车厢内物品，提前看好周围交通状况，在安全的前提下提示乘客开车门下车，并主动协助乘客提取行李；

（十一）发现乘客遗失财物，应设法及时归还失主。无法找到失主的，应及时上交所属企业（服务管理组织）或有关部门处理，不应私自留存；

（十二）发现乘客遗留的可疑物品或危险物品时，应立即报警。

第五章 附则

第十五条　本规范自2023年11月10日起施行，有效期5年。

附件1

经营管理制度

第一章 总则

……

第二章 公司经营管理制度

1.企业章程（加盖工商部门章）；

2.机构设置、组织架构、部门职责、管理人员明细;

……

第三章 营运车辆管理制度

……

第四章 驾驶员管理制度（含上岗培训及日常培训的计划和内容）

……

第五章 服务质量管理制度

……

第X章 ……

安全生产管理制度

1. 总则

……

第二章 安全生产管理机构

……

第三章 安全生产责任制

……

第四章 安全生产管理制度（车辆安全管理制度、行车安全管理制度、驾驶员安全管理制度、用户信息安全管理制度）

……

第五章 安全生产应急预案（自然灾害、消防、交通事故、治安案件、聚集群访、罢运等事件应急预案体系、组织机构及职责、应急处置措施）

……

第六章 生产事故上报制度

……

第七章 安全生产教育制度

……

第X章 ……

服务质量保障制度

第一章 服务质量管理体系

……

第二章 乘客评价体系（分别对驾驶员、客服的评价、考核、奖惩）

……

第三章 乘客投诉处理（投诉等级设定、处理反馈时间及流程、投诉惩戒）

……

第X章 ……

附件2

服务用语

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 中文 | 英文 |
| 1 | 我是\*\*公司的驾驶员\*\*师傅！ | I'm driver \*\* from \*\* company! |
| 2 | 您是要去\*\*，对吗？ | Are you going to \*\*，right? |
| 3 | 我大约会在\*\*分钟后到达！ | I will arrive in about \*\* minutes! |
| 4 | 我会在这里／那里停车等您。 | I will stay here/there to wait for you. |
| 5 | 我会继续等您XX分钟。 | I'll keep waiting for you \*\* minutes. |
| 6 | 欢迎来天津！ | Welcome to Tianjin! |
| 7 | 早上好！ | Goodmoring! |
| 8 | 晚上好！ | Goodevening! |
| 9 | 很高兴为您服务。 | It's my pleasure to serve for you. |
| 10 | 请问您去哪儿？ | Where are you going，Sir/Ms.? |
| 11 | 请系好安全带。 | Please fasten your seat belt. |
| 12 | 您需要打开音响／空调吗？ | Would you like to turn on the radio/air-conditioning? |
| 13 | 请问您需要帮忙吗？ | Can I help you? |
| 14 | 您需要使用手机充电器吗？ | Would you need to use mobile phone charger? |
| 15 | 车里的纸巾您可免费享用。 | Paper towel in the car is free. |
| 16 | 您需要等候吗？ | Do I need to wait for you? |
| 17 | 请记住我的车牌号。 | Please remember my plate number. |
| 18 | 对不起，这里不允许停车。 | Sorry，no parking is allowed here. |
| 19 | 您的目的地到了。 | Here we are. |
| 20 | 请确认付费金额。 | Please confirm the payment amount. |
| 21 | 请拿好发票。 | Keep the receipt，please. |
| 22 | 请带齐您的行李。 | Don't forget to take your luggage，please! |
| 23 | 请对我的服务进行评价。 | Please evaluate my services. |
| 24 | 请拿好自己的随身物品。 | Please take all your belongings. |
| 25 | 这是我应该做的。 | It's my pleasure. |
| 26 | 欢迎您多提意见。 | Your comments are always welcome. |
| 27 | 谢谢，再见。 | Thank you，good-bye. |