

交通运输部办公厅文件

交办运〔2018〕163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

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

近年来，各级交通运输主管部门深入贯彻《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，以下简称《指导意见》)，推动出租汽车行业改革取得显著成效。但也存在改革工作进展不平衡，部分地方思想认识不到位、改革力度不大，人民群众对出租汽车行业服务质量不满意，企业主体责任落实不到位、人民群众出行安全和合法权益未得到有效保障等问题。为进一步深化改革，加快推进行业健康发展，更好地满足

人民群众多样化出行需求,现就有关工作通知如下。

一、进一步贯彻落实《指导意见》

(一)加快制定地方实施细则。各地交通运输主管部门要认真贯彻落实党中央、国务院关于出租汽车行业改革的决策部署,在地方党委政府的统一领导下,按照《指导意见》确定的思路、原则和总体要求,结合本地实际,制定实施细则。已完成实施细则征求意见工作的城市,要加快工作进度,尽快出台实施。尚未制定实施细则的城市,要根据当地实际,出台可操作的具体改革措施,确保改革全面推进。

(二)有序实施公平竞争审查。各城市交通运输主管部门在制定实施细则时,应按照《国务院关于在市场体系建设中建立公平竞争审查制度的意见》(国发〔2016〕34号)等有关规定,开展公平竞争审查。已出台实施细则但未进行公平竞争审查的,应补充完成,纠正不符合公平竞争要求的有关规定,营造公平竞争的市场环境。

(三)加强政策评估和优化完善。已出台改革政策的省级和城市交通运输主管部门,要加强对改革政策落地实施情况的持续跟踪,适时对政策实施情况进行评估,充分听取社会各方面特别是广大群众意见,根据评估结果对实施细则进一步修改完善,调整优化。

二、加快推进巡游车转型升级

(四)理顺巡游车经营权管理。出租汽车经营权属于公共资

源,应当实行无偿、有期限配置。各地交通运输主管部门要继续深化经营权管理制度改革,加快实现巡游车经营权无偿、有期限使用。对现有经营权未明确具体经营期限或仍实行有偿使用的,要在城市人民政府的统一领导下,综合运用经济、法律等手段,实现经营权管理的平稳过渡。要理顺出租汽车企业与承包经营者或驾驶员的权属关系。严格落实服务质量信誉考核工作要求,强化结果运用,全面建立和完善以服务质量信誉为导向的经营权配置、管理和退出制度。

(五)健全运力动态调节机制。各城市交通运输主管部门要准确把握出租汽车在城市交通体系中的发展定位,原则上至少每3年开展一次出租汽车运力规模评估,建立运力动态调节机制,使运力规模与市场需求相适应。有条件的中、小城市,应更好发挥市场机制的作用,调节巡游车供需关系。

(六)理顺价格形成机制。各级交通运输主管部门要根据《指导意见》有关要求,积极争取地方人民政府支持,加强与发改、价格、统计等部门的协调沟通,推动巡游车运价市场化改革,加快完善巡游车运价动态调整机制,健全作价规则,根据市场供需关系和运营成本,科学制定、及时调整巡游车运价水平和结构,更好实现巡游车网约车公平竞争融合发展。各地交通运输主管部门要加强与市场监管、税务等部门的沟通,推广使用新型计程计价设备,优化设备功能,为运价改革提供技术支持。

(七)推动巡游车“互联网+”。巡游车要积极推广应用移动互联网技术,实现服务方式的变革和与网约车的融合发展,提高运营效率,提升服务水平。鼓励巡游车经营者通过市场机制,共同建设信息服务平台或与现有巡游车电召平台技术合作等方式,整合区域内巡游车运力信息资源,运用电话、互联网等电召手段,开展预约服务。

三、规范网约车行业健康发展

(八)加快网约车合规化进程。各地交通运输主管部门要认真贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革的要求,简政放权,优化审批流程,强化服务,破除“玻璃门”、“旋转门”等现象,为符合准入条件的网约车平台公司、车辆和驾驶员办理许可提供便利。合理设定网约车车辆标准,既要满足乘客高品质、差异化出行需要,又要充分考虑当地实际消费能力,防止片面追求高档化。网约车平台公司应当在服务所在地有相应服务机构及服务能力,配备必要的管理人员,满足运营服务、运营安全和投诉处理等需要,业务量较大且确有必要的城市,应当设立分公司。各地交通运输主管部门要利用互联网手段优化业务办理与服务流程。各省级交通运输主管部门应建立投诉核查机制,处理本行政区域内网约车许可过程中申请人提出的投诉及建议。

(九)落实网约车平台公司主体责任。各地交通运输主管部门要督促网约车平台公司按要求申请有关许可,及时清退无合法资

质的车辆和驾驶员,不得向无合法资质的车辆和驾驶员派单,确保线上线下车辆和驾驶员一致,在服务所在地配备必要的管理人员,落实对注册车辆和驾驶员的安全和稳定主体责任,并积极配合处理相关交通事故、群体性事件等。督促网约车平台公司按有关规定向网约车监管信息交互平台传输运营数据信息,确保数据及时、完整、真实、有效;主动公开网约车平台派单算法和动态加价机制,接受社会监督;及时处理反馈乘客的投诉举报,开展服务质量评价;加强对司机的安全教育和培训,采取切实有效的安全保障措施,提高车辆和驾驶员的安全管理水平,确保乘客出行安全。

(十)守住行业安全稳定底线。各地交通运输主管部门要按照《交通运输部办公厅公安部办公厅关于进一步加强网络预约出租汽车和私人小客车合乘安全管理的紧急通知》(交办运〔2018〕119号)要求,督促网约车平台公司开展驾驶员背景核查。网约车平台公司应切实承担承运人责任,消除安全隐患,保证运营安全和乘客合法权益,采取针对性措施及时化解司企纠纷等行业不稳定风险隐患,加强对驾驶员的管理教育,保障驾驶员合法权益,切实维护行业稳定。

四、提升行业治理能力

(十一)提升行业监管水平。各地交通运输主管部门要运用好全国网约车监管信息交互平台等信息化手段,提升科技监管能力。有条件的城市可结合本地实际和管理需要自建监管平台,没有自

建平台的城市可使用部级平台统一提供的监管模块。已向部级平台提供的信息数据,原则上不再要求网约车平台公司重复报送相同数据。会同有关部门建立健全联合监管工作机制,加强事中事后监管。各省级交通运输主管部门出具的线上服务能力认定结果要及时报部。

(十二)严厉打击非法营运行为。各地交通运输主管部门要积极会同公安等部门,严厉打击非法营运活动,严格规范执法行为,加大对组织非法运营活动的网约车平台公司、私人小客车合乘信息服务平台执法处罚力度。要推进行政执法公示制、执法全过程记录制、重大执法决定法制审核制,做到严格规范公正文明执法。

(十三)加快出租汽车驾驶员从业资格管理改革。各地交通运输主管部门要进一步优化区域科目考试题库,突出安全和服务方面的应知应会知识,避免出现与出租汽车运营服务基本要求不密切的内容,并在部门政务网站或从业资格考试报名网站公开区域科目考试题库和答案。要结合当地实际,进一步便利驾驶员在巡游车、网约车两种业态之间的双向流动,鼓励地方在同一城市区域巡游车驾驶员、网约车驾驶员统一考试内容。

(十四)强化信用体系建设。各地交通运输主管部门要定期向社会公布本地区出租汽车经营者基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息,增加行业监管服务透明度。推动对出租汽车行业失信市场主体及其有关人员实施联合惩戒。推进出租汽

车企业经营情况和驾驶员从业记录在全国运政信息系统的信息共享。

(十五)发挥社会监督作用。行业协会等要建立行规行约、健全运营服务标准,推进行业内信用记录의共享应用,引导企业创新运营模式,规范企业经营行为,营造公平有序的发展环境。探索建立实施企业信用承诺制度,引导企业在依法经营、运营安全、服务质量、乘客权益等事项上实行信用承诺,并向社会公示,接受社会监督。

五、营造良好市场环境

(十六)加强新闻宣传和舆论引导。各地交通运输主管部门要加强政策解读和宣传报道,凝聚改革共识,引导社会预期,及时回应社会关切。要加强行业智库建设,发挥好第三方行业专家的引导和支撑作用。通过树立先进典型,宣传典型事迹,努力营造推动行业改革发展的良好环境。

(十七)切实维护行业稳定。各地交通运输主管部门要继续坚持行业稳定信息每日“零报告”制度,完善出租汽车信息数据监测与分析应用,建立健全行业稳定情况评估与预警机制。要在当地党委政府的统一领导下,会同有关部门建立维稳工作机制,加强应急响应,妥善处置不稳定事件,确保行业稳定。

(十八)加强督导和经验交流。各省级交通运输主管部门要对本行政区域内各市政策出台及实施情况进行定期督导,对于行业

问题突出或改革进度缓慢的,进行重点督查和通报。鼓励各地交通运输主管部门分区域、分类型建立城市间定期交流和情况通报机制,加强政策协同和工作联动。



(此件公开发布)

抄送: 各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团道路运输管理局(处)。

交通运输部办公厅

2018年12月12日印发

