

河南省交通运输厅文件

豫交文〔2021〕32号

河南省交通运输厅 关于深化出租汽车行业改革提升运营服务水平 促进健康稳定发展的指导意见

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局，厅直属有关单位，厅机关有关处室：

近年来，各地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）和《河南省人民政府办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的通知》（豫政办文〔2016〕139号），推动了我省出租汽车行业改革，同时出现了改革发展不平衡、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。为进一步深化我省出租汽车行业改革，提升行业运营服务水平，促进行业健康稳定发展，更好地满足人民群众多样化出行需求，现提出以下工作意见。

一、进一步优化完善改革政策

（一）加强政策评估和优化完善。各地交通运输主管部门要加强对已出台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总结评估，充分听取社会各方面特别是广大人民群众意见，及时调整不合理的、脱离当地实际的规定，根据评估结果对实施细则进一步修改完善，调整优化。未进行公平竞争审查的，应及时补充完成。

二、加快推进巡游车转型升级

（二）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，理顺出租汽车企业和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，完善服务质量信息收集机制，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。

（三）健全运力动态调节机制。各地交通运输主管部门要准确把握出租汽车在城市综合交通运输体系中的发展定位，每3年开展一次出租汽车运力规模评估，建立运力动态调整机制，使运力规模与市场需求相适应。鼓励中等及以下规模城市，结合当地实际，实施更加开放、更加市场化的运力调节方式，合理有序地

调整巡游车供给。

（四）理顺价格形成机制。各地交通运输主管部门要会同发改部门按照《交通运输部和国家发展改革委关于深化道路运输价格改革的意见》（交运规〔2019〕17号）的要求，积极探索实行巡游车政府指导价，建立常态化出租汽车运价评估、论证和调整机制，充分发挥运价调节市场供求关系的杠杆作用，推进巡游车价格根据市场需求变化调整。探索推广使用新型计程计价设备，进一步优化计程计价设备功能，为灵活调整运价创造技术条件。

（五）推动巡游车“+互联网”。各地交通运输主管部门要充分调动和激发市场积极性，加大力度指导传统企业创新经营模式，探索转型升级的具体路径，利用网上约车、电子支付、在线服务评价、信息化管理等手段，加快巡游车与互联网技术的深度融合应用，提高传统行业竞争力和服务水平。鼓励有实力的企业，开发推广面向广大巡游车司机的约车平台。鼓励城市交通运输部门或行业协会组织引导巡游车经营者，通过共同建设信息服务平台或与现有网约车平台技术合作等方式，整合区域内巡游车运力信息资源，促进巡游车运营效率和服务水平提升。

三、规范网约车行业健康发展

（六）加快网约车合规化进程。各地交通运输主管部门要认真落实党中央、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，引导和鼓励新业态纳入行业管理轨道。要破除“玻璃门”、“旋转门”等现象，不得擅自增设或

变相增设许可条件，不强制要求网约车平台公司在县级行政区域设立分公司性质的服务机构，为符合条件的网约车平台公司、车辆和驾驶员办理许可提供便利，利用互联网手段优化业务办理与服务流程。

（七）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，坚决清退不合规车辆和人员，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，落实对注册车辆和驾驶员的安全和稳定主体责任，及时处理乘客投诉、交通事故及群体性事件。督促网约车平台公司按照满足经营管理、安全生产、投诉处理、应急处置等服务能力要求，在服务所在地配备充足的管理人员，确保企业主体责任落实到位。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。

（八）深化驾驶员从业资格管理改革。各地交通运输主管部门要继续做好出租汽车驾驶员从业资格考试工作，优化并公开题库试题，为从业人员申请参加考试提高通过率创造便利条件。鼓励有条件的地市，探索两种从业资格证合并，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，逐步探索同一城市区域巡游车驾驶员、网约车驾驶员统一考试内容、统一证件管理，为从业人员提供便利。

四、持续提升行业运营服务水平

（九）关心关爱出租汽车驾驶员。出租汽车驾驶员是出租汽车行业的主力军和重要基础，常年工作服务在行业第一线，为经济社会发展和满足人民群众出行需求做出了重要贡献。各地交通运输主管部门、行业协会及出租汽车企业要积极组织关爱慰问出租汽车驾驶员有关活动，建立常态化对优秀出租汽车驾驶员奖励机制；维护公平有序的市场环境，保障一线从业人员的合法权益，增强出租汽车驾驶员的获得感认同感归属感，共同营造关爱出租汽车驾驶员的良好行业氛围。

（十）健全行业信用体系建设。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。建立信用体系，将违法违规行为主体依法纳入信用记录，并加强驾驶员的培训教育和管理。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。

（十一）发挥社会公众监督作用。鼓励社会公众参与监督，主动变堵为疏，畅通投诉渠道，加大投诉处理力度；各地交通运输主管部门要深入开展服务质量提升行动，要求出租汽车驾驶员签订服务质量承诺书，对拒载、故意绕道、挑客等人民群众深恶痛绝的行业陋习，加大打击和处罚力度；多管齐下，建立服务质量监督管理长效机制，重建社会公众对出租汽车行业的信心。

（十二）优化老年人打车出行服务。各地交通运输主管部门要指导巡游车经营者顺应电召发展需要，优化车辆营运状态标志，

鼓励出租汽车驾驶员保障扬招需求；充分发挥95128等电召服务电话作用，提供电话预约或及时叫车服务。指导鼓励网约车平台公司优化约车软件，为老年人提供优先派单服务。各地交通运输主管部门要积极协调当地有关部门，在医院、居民集中居住区、火车站、汽车站等场所设置出租汽车候客点、临时停靠点，更好地为老年人等群体出行提供安全、便捷、优质服务。

五、提升行业信息化监管水平

(十三)加快推进治理能力现代化。将巡游车和网约车平台、信息系统全部接入到河南省综合交通运输监管平台，实现平台数据互联互通。推行“互联网+统一指挥+综合监管新模式”，由事后监管向事中监管转变。加快省市县三级监管体系建设，加强对网约车监管数据信息的结果运用，完善奖惩机制，不断推进治理体系和治理能力现代化。

六、努力营造良好市场环境氛围

(十四)维护市场公平竞争秩序。各地交通运输主管部门要高度重视出租汽车行业打非治违工作，积极会同公安部门开展联合执法，严厉打击非法从事出租汽车经营行为，治理出租汽车企业及驾驶员违规经营行为；积极采取定点检查与流动巡查相结合、线上抽检与线下执法相结合等多种方式实施整治，建立完善打非治违长效工作机制，不断净化市场环境。

(十五)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。通过树立行业先进典型，宣传典型事迹，努力营造推动行业改革发展的良好环境

（十六）切实做好行业稳定工作。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。

交通运输厅将对各地的深化改革工作进行监督指导和定期讲评，细化工作考核，通报各地工作进展情况。



河南省交通运输厅办公室

2021年5月8日印发

