

# 河南省交通运输厅

---

## 关于印发河南省出租汽车领域突出问题 专项整治行动方案的通知

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：

现将《河南省出租汽车领域突出问题专项整治行动方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



# 河南省出租汽车领域突出问题专项 整治行动方案

为强化 12328 服务热线结果应用，深刻汲取“拼客出行违规事件”的教训，重点治理出租汽车领域投诉率高、违规频发等热点、焦点问题，严厉打击出租汽车行业违法违规经营行为，强化网约车合规经营监管，有效提升出租汽车治理能力和服务水平，在全省范围内开展出租汽车领域突出问题专项整治行动（以下简称“专项整治行动”），制定方案如下：

## 一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的思想，按照“疏堵结合、标本兼治、集中治理、依法监管”的原则，以补短板、提质量、稳市场为重点，采取深入排查、联合执法、集中治理、强化监管的方式，深挖出租汽车行业隐患问题，拓展三级监管体系治理功能，强化事中事后监管能力，维护出租汽车市场秩序，优化出租汽车运营环境，12328 投诉率明显下降，推进出租汽车市场高质量发展。

## 二、排查整治重点内容

专项整治行动重点内容包括巡游车服务质量、网约车合规经营、违规经营与非法营运三个方面。

### （一）巡游车服务质量方面

1. 巡游车驾驶员拒载、议价、途中甩客或者故意绕道、违规收费等。

2.巡游车驾驶员不按照规定使用计程计价设备、未经乘客同意搭载其他乘客的。

3.巡游车驾驶员服务态度蛮横恶劣，言行不文明、辱骂、恐吓、殴打乘客的。

4.其他被乘客投诉举报的行为。

## **(二) 网约车合规经营方面**

1.以网约车、顺风车的名义违规开展班线客运，以顺风车的名义违规开展网约车经营服务。

2.网约车平台公司提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》，提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》。

3.网约车平台公司及网约车、顺风车故意逃避行业管理部门监管的。

## **(三) 违规经营与非法营运方面**

1.随车没有携带道路运输证、从业资格证，没按要求粘贴有关证件标志的。

2.不服从调度，违反规定未在指定区域随意揽客的。

3.未取得经营许可，擅自从事或者变相从事出租汽车经营活动。

4.使用未取得道路运输证的车辆，擅自从事出租汽车经营活动的。

5.起讫点均不在许可的经营区域从事出租汽车经营活动。

6.其他违规经营和非法营运行为。

## **三、整治措施**

**（一）开展全面排查。**各地交通运输主管部门要结合当地实际，制定专项整治行动实施方案，细化措施，明确分工，落实责任。指导当地运管机构对照排查整治重点内容对本辖区出租汽车企业、车辆和驾驶员及网约车平台公司进行全面排查，彻底摸清行业底数，及时汇总处理 12328 投诉记录，逐项整理行业突出问题，列出问题清单，建立整改台账，为工作推进奠定基础。

**（二）实行对账销号。**指导当地执法机构和运管机构以 12328 投诉和排查存在的突出问题为导向，明确整改措施，整改完成后及时销号并上报，确保突出问题整改到位。对于 12328 的投诉举报要第一时间逐一进行电话回访，并确保所投诉问题解决，让乘客满意。对拒载、议价、甩客、故意绕道等违规行为，开展警示通报、安全教育培训等措施，规范驾驶员经营行为，提升安全生产和规范服务意识；定期开展投诉处理情况和处理满意度回访，确保投诉、处理及回访工作形成闭环；涉及严重违法违规行为的，并建立重点监管车辆清单，专题约谈所属出租汽车企业，对重点监管车辆和问题多发企业进行从严从重处理。

**（三）强化路面执法。**各级交通运输执法机构要结合交通运输执法领域突出问题专项整治行动，持续加强客运场站、高速公路出入口、城市商业中心周边路段等重点区域执法监督检查，依法从严查处出租汽车各类违法违规经营行为。结合日常监督检查和投诉举报，通过数据比对分析，对未取得出租汽车经营许可、频繁出入客运场站、上下高速以及固定线路行驶的小型客车重点关注、依法查究。

**（四）创新监管方式。**充分利用交通运输部网约车监管信息交互平台和河南省综合交通运输管理服务平台，创新监管手段，提升数字化监管能力；推进出租汽车领域信用监管，推行巡游出租汽车顶灯“亮星”等方式公示出租汽车信用状况。

**（五）打击黑恶势力。**坚持“打早打小、治早治小、防早防小”，对在排查整改中发现的胁迫、煽动出租汽车司机罢驶或围堵政府机关、采取非法手段胁迫司机从事非法营运、暴力抗法等情况，按程序移交当地扫黑办严厉查处，深挖彻查黑恶势力和“保护伞”。

#### **四、实施步骤**

**（一）动员部署阶段（2021年7月1日—7月31日）**建立工作推进机制，制定实施方案，开展行业摸底排查，督促企业开展自查自纠；广泛进行宣传报道，营造良好氛围。

**（二）排查整治阶段（2021年8月1日—9月30日）：**全面开展突出问题整治工作，分级分类对账销号，督促出租汽车企业落实主体责任，规范驾驶员经营行为，提升安全生产和规范服务意识；加强重点区域执法监督检查，查处违法违规经营行为；对涉黑势力移交扫黑办严厉查处。

**（三）完善提升阶段（2021年10月1日—10月31日）：**对专项整治行动进行总结，对整改不到位的问题隐患，登记入账限期整改到位；建立健全出租车领域突出问题排查整治长效机制，确保行业健康稳定发展。

#### **五、工作要求**

**（一）建立推进机制。**各地要充分认识要开展专项整治

行动重要意义，将专项整治行动与党史学习教育紧密结合起来。建立由交通运输主管部门牵头，执法机构、运管机构及12328电话服务中心协同配合的工作机制，成立专项整治行动工作专班，严格落实出租汽车行业事中事后监管责任，认真制定排查整治台账，逐项明确排查整治重点内容和工作措施。

**（二）督促问题整改。**市级交通运输主管部门对县级交通运输主管部门排查整治工作进行指导，对专项整治行动开展情况和结果进行督导检查 and 回头看。省厅将对各地整治情况进行抽查核查，核查情况与进展情况在全省公开，对整治不到位、部门履职不到位和监管责任不到位，12328电话投诉率未明显下降的进行通报，对组织不力、工作滞后、出现负面舆情的市县进行约谈。

**（三）规范执法行为。**将此次专项整治行动与执法领域突出问题整治工作结合起来、同步进行，开展文明执法、规范执法，对于执法领域乱收费乱罚款等问题要坚决整治，处理到位。

**（四）建立长效机制。**将此次专项整治行动中发现问题纳入驾驶员信用管理考核工作和年度出租汽车服务质量信誉考核工作中统筹处理，并以为契机，建立健全长效工作机制，形成出租汽车行业隐患问题“预防、发现、整治、提升”的全过程工作标准和制度规范。

**（五）做好信息报送工作。**专项整治行动期间，各地要及时总结突出问题排查整治情况，强化信息汇总上报工作。按照要求，于7月31日前将当地专项整治行动实施方案、

联络员姓名及电话上报省厅，每月 15 日和 30 日前报送工作进展情况和排查整治台账，11 月 10 日前上报专项整治行动工作总结。省厅将对各地隐患排查、问题整治及落实等工作进行定期通报。

联系人：任晶晶 0371-87166775

候则行 0371-87166715

李欣冉 0371-87165974

电子邮箱：sygjczc@126.com

