

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案(优秀5篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案篇一

企业与驾驶员经济责任合同关系管理制度

二、驾驶员要严格遵守和执行公司的规章制度，安全正点地为乘客服务；

四、如出现争议或发生意外情况，必须依照合同条款进行处理。

车辆档案与驾驶员档案管理制度

车辆与驾驶员的档案管理是公司的最重要环节，必须专人保管，一车一档，一人一档。有关资料要详细备案，缺一不可，对所需相关手续做到有根有据。驾驶员调整必须备案，车辆出现事故或其它情况也应登记在案，不得遗漏。

定期学习培训制度

每个月的最后一天为定期学习和培训时间。

一、邀请有关单位领导讲解国家有关政策、法令、法律、法规。

二、组织学习外地公司的经验和先进事迹，倡导文明礼服经营，开展安全技术活动，相互交流学习，不断提高服务水平。

三、加强职业道德培训，杜绝甩客、宰客等违反行业规定的行为。

车辆维修保养制度

一、车身整洁光亮，车容车貌良好；

二、对车辆做到常听、常看、常检查；

三、对车辆各部位定期保养维修，保证正常运行；

四、轮胎磨损严重的要及时更换；

五、灯光、制动齐全有效；

六、车身如有掉漆或凹凸应及时修补。

车辆定期安检例会制度

二、车辆各种技术性能良好，灯光、刹车、雨刷等齐全有效；

三、各种营运服务证件和标志齐全有效；

五、发现存在以上问题的车辆应及时整改，否则予以停运，待修复后方可营运。

票证管理

一、各种票证由来专人管理，记账登记，印件齐全。

二、票据领取由领票人签字，用完后清票交款，票款相符。

三、开票人如票据作废，必须全联保留存档，不得自行销毁，严禁上下票联不一的现象。

四、票管员要及时准确清理各种票据，存档备查。

值班制度

一、在正常上班时间内，经理必须在岗；

二、节假日期间公司管理人员轮流值班；

三、发现问题及时解决；

四、如遇到特殊情况，值班人员应及时向公司负责人和有关部门反映。

投诉处理制度

一、接待投诉者和投诉电话要文明礼貌，对所有投诉的事项一律登记造册；

三、凡是投诉的问题一经落实应尽快处理，尽快给投诉者一个满意的答复；

四、对严重违反公司规定或国家法律法规的，应积极协助法律部门做好有关处理工作。

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案篇二

出纳员要有良好的职业工作习惯，出纳要认真学习会计理论，学习会计法律法规等知识，利用空余时间认真学习财务相关知识，掌握一些基本的会计技能，更好的完成本职工作。你是否在找正准备撰写“汽车公司出纳工作计划”，下面小编

收集了相关的素材，供大家写文参考！

一、日常工作

- 1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理。
- 2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行。
- 3、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资和其它应发放的经费发放工作。
- 4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

二、增强职业素养和综合管理能力

- 1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。
- 2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。在工作中，我忠于职守，尽力而为，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励。
- 3、以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性需要加强理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。
- 4、加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平理论、市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

5、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

财务出纳工作计划对加强财务管理、推动规范管理和加强财务知识学习教育，有着非常重要的作用。为了做到财务工作长计划，短安排，使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用，特拟订20__年财务工作计划。

一、组织财务人员参加上级组织的各种培训。

组织财务人员参加财务人员培训，提高认识，不断加强自身的业务水平。了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。

二、进一步做好预算工作探索基层学校预算管理规律

按照上级财政部门的要求，总结大口径预算工作的规律，提高预算工作的预见性、民主性和科学性，做好学校部门预算的编制和落实工作。编制好年度预算，并力求切合实际。

三、加强规范资金管理。

1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作。

2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。

3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为学校提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐。

4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表

率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

四、财务管理力求科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。

1、完成领导临时交办的其他工作。

2、使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。要严格学校的硬件管理，学校的课桌、凳及教学仪器设备要管好用好，及时修补，严禁外借。确有正常损坏要按照报损程序予以报损。各教室、仪器室、处室要严格管理人员，转换要有手续，损坏丢失要照价赔偿。管好固定资产帐。

五、继续做好收费工作

学校收费工作是高压线，上级部门三令五申，故今年学校仍要加大这方面的管理力度，不收学生的任何费用。

1、按照上级要求停收住宿学生住宿费。虽然物价局允许收取，但为了农民利益，立停。

2、教育班主任、教师不得以任何理由收取学生的任何费用。

3、教育学生使用正版读物。

4、新华书店(基础训练)或保险公司(学生保险)上门服务，允许学校提供便利条件，但领导、教师严禁介入。

六、抽取部分资金对学校破旧、损坏之处进行修缮。

七、按照上级要求交足电教费(每生12元)，极力争取上级对学校的各项支持。

一、加强团队建设，充分发挥财务职能部门的作用

作为财务部的一员，既是一名财务出纳工作人员，也是财务管理制度的组织者，要有严谨、廉洁的工作作风和认真细致的工作态度，对条线人员要积极引导，做到上行下效，帮助条线人员解决问题，充分发挥团队的合作精神，学先进、赶先进、超先进，在条线中展开竞赛活动，发挥团队的力量，拧成一股绳，劲往一处使；在坚持原则的同时，我们坚持“三个满意二个放心”，三个满意是“让客户满意、让员工满意、让各部门主管领导满意”，二个放心是“让集团公司领导放心，让公司的老总与各级领导放心”。

二、加大各项费用控制力度，充分发挥财务的核算与监督职能

今年是精益管理年、效益满意年、科技创新年，我们将继续加强各项费用的控制，行使财务监督职能，审核控制好各项开支，在财务核算工作中尽心尽职，认真处理审核每一笔业务。

三、搞好财务分析，为领导提供有效的参考依据

我知道合理高效的财务分析思路与方法，是企业管理和决策水平提高的重要途径，并将使我们的工作事半功倍，在企业成本分析上向沈科学习、向车间的老师傅学习、向书本学习，为企业的生产经营销售，做好保本点与规模效益、销售定价分析等等，量化分析具体的财务数据，并结合企业总体战略，为企业决策和管理提供有力的财务信息支持。

大家都知道资金就跟人体的血液一样重要，我们公司的主要特点是楼层量大、销售批量大，筹集资金是财务的一个主要职能，良好的银企关系，是企业融资的一根纽带，目前我们只能在应收款管理与库存管理上进行控制，压缩库存，合理生产，控制资金的流向，使库存原辅材料在保证生产的同时

控制到最底线，在资金尤为紧张的情况下，财务部将从采购材料与产成品这一块有效地跟踪好资金的运作。

20__年在一如既往地做好日常财务核算工作，加强财务管理、推动规范管理和加强财务知识学习教育。做到财务工作长计划，短安排。使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。特拟订20__年的财务出纳人员个人工作计划。

一、参加财务人员继续教育每年财务人员都要参加财政局组织的财务人员继续教育。首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则资料，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习状况报告。

二、加强规范现金管理，做好日常核算

1、根据新的制度与准则结合实际状况，进行业务核算，做好财务工作。

2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系。

3、做好正常出纳核算工作。按照财务制度，办理现金的收付和银行结算业务，努力开源结流，使有限的经费发挥真正的作用，为公司带给财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时进行记帐，编制出纳日报明细表，汇总表，月初前报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金以票和转帐支票。

4、财务人员务必按岗位职责制坚持原则，秉公办事，做出表率。

5、完成领导临时交办的其他工作。

三、个人意见措施要求财务管理科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能贴合公司发展的步伐。总之在新的一年里，我会借改革契机，继续加大现金管理力度，提高自身业务操作潜力，充分发挥财务的职能作用，用心完成全年的各项工作计划，以最大限度地报务于公司。为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案篇三

2. 对出租车本身的车容、车貌制订和推行严格的规范标准，特别是对卫生条件差的车辆，将采取停运整改等措施，促使其达到规范营运。

3. 责令落实主体责任定期举办驾驶员培训班对出租车驾驶员进行继续教育培训。教育他们要自觉遵守交通规则，遵纪守法、文明行驶。对一个月内连续3次违犯交通规则的出租车辆将配合公安交警部门，按有关规定进行处罚。

4. 设立监督举报和投诉机制，发现问题及时处理，处理结果10个工作日之内反馈给乘客。

二、加强对出租车公司的管理

1. 实行质量信誉考核。按照省交通厅文件要求，在市运管处的部署下，我站将遵循“公开、公平、公正”的原则，对全区十三家出租车企业开展质量信誉考核工作。对不达标的企业，责令其限期整改。

2. 加强市场监督。我站在对十三家企业考核的同时，也将加强对出租车市场的监督和检查，认真受理社会投诉和举报。十三家企业要建立信息平台，及时公布各家企业的服务质量。违法违章行为和上级主管部门的指示和精神。

3. 实行联席会议制度。开诚布公，定期召开出租车行业协会、出租车公司经理及出租车代表座谈会，及时的开展政策宣传和工作交流、信息反馈，进一步加大对出租车公司收费的监督，严禁擅自提高收费标准。对司机反映的问题做到三个“及时”：即及时查处、及时反馈、及时化解矛盾，为出租行业提供一个相对稳定的经营环境。

4. 加强对公司的监管力度。凡企业在经营过程中对出租车司机服务不到位、监管不到位、政府的有关政策落实不到位或因企业自身经营管理混乱、造成司机行为失控者，出租车管理部门在进行年审时，要求其停业整顿，直至取消其公司经营资格。

三、认真协调好出租车公司与出租车协会之间的关系

1. 加强对出租车协会的管理，把出租车协会纳入到出租车行业主管部门的管理范围，在积极发挥协会作用的同时，要使他们知法、懂法，服从政府领导，支持政府工作。

2. 建立信息沟通机制。我站将经常与协会、公司进行沟通，遇到问题都站在政治的高度看待，形成合力，心往一处想，劲往一处使，齐抓共管，为出租车市场的稳定共同作出努力。

3. 建立执法联动机制。发挥协会协调监督作用。周口市川汇区出租

车协会成立于2006年12月，协会成立以来，在会长的带领下，在服务经营业户、协调各方面关系、促进出租汽车行业健康发展上做了大量卓有成效的工作。在今后的工作中积极发挥协会的监督作用，发动广大出租汽车经营业户，积极参与举报，由出租车管理站会同有关部门对黑出租车进行严厉打击。

四、继续维护行业稳定

1. 建立行业信息员队伍及时掌握行业动态。
2. 积极配合各部门解决行业焦点、热点、难点问题，加大“打击黑出租”的工作力度。
3. 进一步优化出租车经营环境。

此外，我站将在交通运输局的正确领导下，在有关部门及社会各界的大力支持下，不断加大管理力度，按照有关法律法规及市政府规范性文件的要求，多措并举，认真履行职责，及时研究解决出租车司机的合理诉求，化解矛盾和纠纷，有效地规范出租客运市场经营秩序，维护好广大乘客和经营者的合法权益。

出租汽车管理站

二〇一六年三月十一日

出师表

两汉：诸葛亮

先帝创业未半而中道崩殒，今天下三分，益州疲弊，此诚危急存亡之秋也。然侍卫之臣不懈于内，忠志之士忘身于外者，盖追先帝之殊遇，欲报之于陛下也。诚宜开张圣听，以光先帝遗德，恢弘志士之气，不宜妄自菲薄，引喻失义，以塞忠谏之路也。

宫中府中，俱为一体；陟罚臧否，不宜异同。若有作奸犯科及为忠善者，宜付有司论其刑赏，以昭陛下平明之理；不宜偏私，使内外异法也。

侍中、侍郎郭攸之、费祎、董允等，此皆良实，志虑忠纯，是以先帝简拔以遗陛下：愚以为宫中之事，事无大小，悉以

咨之，然后施行，必能裨补阙漏，有所广益。

将军向宠，性行淑均，晓畅军事，试用于昔日，先帝称之曰“能”，是以众议举宠为督：愚以为营中之事，悉以咨之，必能使行阵和睦，优劣得所。

亲贤臣，远小人，此先汉所以兴隆也；亲小人，远贤臣，此后汉所以倾颓也。先帝在时，每与臣论此事，未尝不叹息痛恨于桓、灵也。侍中、尚书、长史、参军，此悉贞良死节之臣，愿陛下亲之、信之，则汉室之隆，可计日而待也。

臣本布衣，躬耕于南阳，苟全性命于乱世，不求闻达于诸侯。先帝不以臣卑鄙，猥自枉屈，三顾臣于草庐之中，咨臣以当世之事，由是感激，遂许先帝以驱驰。后值倾覆，受任于败军之际，奉命于危难之间，尔来二十有一年矣。

先帝知臣谨慎，故临崩寄臣以大事也。受命以来，夙夜忧叹，恐托付不效，以伤先帝之明；故五月渡泸，深入不毛。今南方已定，兵甲已足，当奖率三军，北定中原，庶竭弩钝，攘除奸凶，兴复汉室，还于旧都。此臣所以报先帝而忠陛下之职分也。至于斟酌损益，进尽忠言，则攸之、祗、允之任也。

愿陛下托臣以讨贼兴复之效，不效，则治臣之罪，以告先帝之灵。若无兴德之言，则责攸之、祗、允等之慢，以彰其咎；陛下亦宜自谋，以咨诹善道，察纳雅言，深追先帝遗诏。臣不胜受恩感激。

今当远离，临表涕零，不知所言。

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案篇四

随着某年的到来，也意味着进入下一步的实质性工作阶段。回顾以往的工作，非常感谢公司领导和各位同事的顶力支持，

使我掌握相关业务知识。基于本人是第一次接触房产销售行业，面临困难和压力较大，针对行业特点、现状，结合本人对“房产销售”的理解和感悟，特对20某年工作制定以下房产销售工作计划。

一、宗旨

本计划是，完成每月指定销售指标和达到小组增员人数。制定本计划的宗旨是确保完成指标、实现目标。

二、目标

- 1、全面、较深入地掌握我们“产品”地段优势并做到应用自如。
- 2、根据自己以前所了解的和从其他途径搜索到的信息，搜集客户信息1000个。
- 3、锁定有意向客户30家。
- 4、力争完成销售指标。

三、工作开展计划

众所周知，现代房产销售的竞争，就是服务的竞争。服务分为售前服务、售中服务和售后服务，而我们房产销售也是一种“服务”，所以前期工作即就是售前服务更是我们工作的重中之重。正是因为如此，我的工作开展计划也是围绕“售前服务”来进行。

- 1、多渠道广泛地收集客户资料，并做初步分析后录入，在持续的信息录入过程中不断地提高自己的业务知识，使自己在对房产销售特点掌握的基础上进一步的深入体会，做到在客户面前应用自如、对答如流。

2、对有意向的客户尽可能多地提供服务（比如根据其需要及时通知房原和价格等信息），目的让客户了解房源和价格，在此基础上，与客户进行互动沟通。其次给客户一种无形的压力，比如：房源紧张，价格要上涨等，挑起其购买欲望。

3、在用电话与客户交流的过程中，实时掌握其心理动态，并可根据这些将客户分类。

4、在交流的过程中，锁定有意向的客户，并保持不间断的联系沟通，在客户对我们的“产品”感兴趣或希望进一步了解的情况下，可以安排面谈。

6、对每次面谈后的结果进行总结分析，并向上级汇报，听取领导的看法。克服困难、调整心态、继续战斗。

7、在总结和摸索中前进。

我希望在新的一年里，能够圆满完成自己订立的目标，我也将朝着这个目标去奋斗！

出租车公司工作计划 出租汽车公司组织机构设置方案篇五

第一条为加强城市客运出租汽车管理，提高客运出租汽车服务质量，保障乘客、用户和客运出租汽车经营企业、个体业户（以下简称经营者）及其从业人员的合法权益，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条本条例所称的出租汽车，是指按照乘客和用户意愿提供客运服务或者车辆租赁服务的客车。客运服务是指按照乘客意愿提供运送服务，并且按照里程和时间收费的出租汽车经营活动。车辆租赁是指向用户出租不配备驾驶员的客运车辆，并且按照时间收费的出租汽车经营活动。

第四条市公用事业行政管理部门是本市城区客运出租汽车的行政主管部门，其所属的市客运出租汽车管理机构负责本市城区出租汽车的监督、管理，依法查处违反本条例的行为。公安行政管理部门负责本市城区客运出租汽车的治安管理。交通、工商、物价、技术监督、城建、规划、税务、环保、财政等部门应当按照各自职责，协同实施本条例。

第五条客运出租汽车行业发展应当纳入全市经济、社会发展计划，并根据实际需要，对客运出租汽车行业发展规模、数量和车型实施宏观控制。市公用事业行政管理部门，应当依据全市经济、社会发展总体规划和计划，会同有关部门编制客运出租汽车的发展规划以及客运出租汽车的数量、乘降点及停车场(站)的年度发展计划，报市人民政府批准后执行。

第六条客运出租汽车行业应当实行统一管理、合法经营、公平竞争、方便群众的原则。客运出租汽车的营运定额和税费标准，应当按照国家、省和本市有关规定执行。

第七条市公用事业行政管理部门、客运出租汽车管理机构及工作人员应当依法管理，秉公办事，依法维护经营者、乘客、用户和从业人员的合法权益。

第二章经营资质管理

第八条本市客运出租汽车经营权实行有偿出让和转让，取得客运出租汽车经营权，并办理有关手续后，方可从事客运出租汽车经营活动。经营者所取得的客运出租汽车经营权，在正式营运半年后，经客运出租汽车管理机构批准，方可有偿转让。经营权使用期满，由市人民政府无偿收回。客运出租汽车经营权的使用期限、有偿出让、转让的方式、标准由市人民政府制定。

第九条取得客运出租汽车经营权的企业，应当具备下列条件：

- (一)有符合规定数量和质量要求的客运车辆和相应的资金；
- (二)有符合规定要求的停车场地和经营场所；
- (三)有达到规定标准的管理人员和驾驶员；
- (四)有与经营方式相适应的经营管理制度；
- (五)能独立承担民事责任；
- (六)符合其他有关规定的条件。

第十条取得客运出租汽车经营权的个体业户，应当具备下列条件：

- (一)有符合规定要求的客运车辆和相应的资金；
- (二)有符合规定要求的停车场地；
- (三)有达到规定标准的驾驶员；
- (四)符合其他有关规定的条件。

第十一条客运出租汽车驾驶员，应当具备下列条件：

- (一)有本市常住户籍或者暂住证；
- (二)具有初中以上文化程度；
- (三)有公安部门核发的机动车驾驶证，驾龄满2年以上；
- (四)经客运服务培训合格，领取《客运出租汽车驾驶员准驾证》。被取消营运资格的客运出租汽车驾驶员，从取消之日起3年内不得从事客运出租汽车经营活动。

第十二条取得客运出租汽车经营权的经营者，按下列程序办理经营手续：

(三)到客运出租汽车管理机构领取《城市公共客运交通营运证》。未办理以上手续的，不得从事客运出租汽车经营活动。客运出租汽车管理机构接到客运申请报告后，应当在5日内做出审核决定，并书面通知本人。

第十三条经营者停业、歇业的，应当凭市客运出租汽车管理机构的证明，到有关部门办理相关手续并缴回有关证照。未经批准，停业6个月以上的按歇业处理。

第十四条《城市公共客运交通营运证》、《客运出租汽车驾驶员准驾证》不得转借、涂改、伪造和买卖。

第十五条客运出租汽车经营者、从业人员的资质、资格及营运车辆实行年度审验。未按规定参加年度审验或者审验不合格的，不得从事客运出租汽车经营活动。

第十六条市客运出租汽车管理机构应当建立健全管理目标责任制，加强对客运出租汽车经营者、从业人员的管理。

第三章 客运服务管理

第十七条市公用事业行政管理部门应当制定客运出租汽车停车场(站)管理制度和规范。出租汽车停车场(站)和乘降点的设置，应当符合城市规划的要求。

第十八条客运出租汽车实行扬手招车、预约订车和站点租乘等方式，为乘客提供提供方便、及时、安全、文明的规范化服务。本市城区和外县(市)之间的客运出租汽车不受行政区域的限制，可实行直达服务，但不得异地经营。

第十九条客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：

(二) 按规定缴纳有关税费；

(六) 依法与承租者、从业人员签订有关合同，明确双方权利义务。

第二十条从事营运活动的客运出租汽车驾驶员应当遵守下列规定：

(一) 按规定携带营运证件；

(三) 不得将客运出租汽车交给非本车驾驶人员驾驶；

(四) 不得隐匿乘客遗失财物；

(五) 不得拒绝载客或以欺骗、威胁等方式强行拉客；

(七) 遵守客运服务规范的其他规定。

(一) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，遇乘客扬手招手招车停车后不载客的；

(二) 所驾驶的车辆开启空车标志灯后，在停车场(站)内不服从调派的；

(三) 在客运集散点或路边待租时不载客的；

(四) 载客营运途中无正当理由中断服务的。

第二十二条客运出租汽车经营者、从业人员的权益受法律保护。任何部门、单位和个人不得向经营者、从业人员乱收费、乱摊派、乱罚款、乱扣营运证照和标志。

第二十三条客运出租汽车经营者、从业人员应当遵守法律、法规，不得利用客运出租汽车扰乱社会秩序，妨碍客运出租汽车的正常经营活动。

第二十四条客运出租汽车必须达到下列要求：

(一) 车辆技术性能完好，车身、车箱、座垫(套)和行李箱整洁；

(二) 车顶装置统一编号的标志灯，夜间明亮；

(三) 按规定装置计价器和防劫设施；

(五) 在车厢内规定位置设置标明企业名称、经营者、从业人员姓名、收费标准、监督电话号码、车牌号码等服务标志。

第二十五条客运出租汽车应装置由技术监督部门鉴定合格的计价器；计价器安装、维修企业由公用事业行政管理部门和技术监督部门共同认定。其他任何单位和个人不得擅自安装、维修、调试计价器。

第二十六条未经有关部门审核批准，不得擅自改变客运出租汽车的车型、车体颜色和牌照号码或擅自拆除、改动出租汽车客运服务设施、标志。

第二十七条乘客应文明乘车并遵守下列规定；

(一) 不在车辆遇红灯停驶时上、下车或在禁止停车的地方拦车；

(二) 不污损车辆和车内设施；

(三) 不携带易燃易爆等危险品乘车；

(四) 醉酒者和精神病患者乘车时须有人监护；

(五) 按照规定的标准支付车费及有关费用。

第二十八条乘客遇有下列情况之一时可拒绝支付车费：

(一) 租乘的客运出租汽车无计价器或者不使用计价器的；

(二) 驾驶员拒付车费发票的；

(三) 租乘的客运出租汽车在起步里程内发生故障，无法完成运送服务的；

(四) 未经乘客允许，搭载他人或者办理与客运无关的事的。

第二十九条从事车辆租赁服务业务，应当经市客运出租汽车管理机构批准。

客运车辆租赁服务的具体管理办法，由市人民政府制定。

第四章检查与投拆管理

第三十条公用事业、公安、工商等行政管理部门和客运出租汽车管理机构及其管理人员在执行公务时，应当佩戴值勤标志，出示证件，不得越权执法。

第三十一条市客运出租汽车管理机构和客运出租汽车经营企业应当建立投诉受理监督制度，设置投诉电话，接受对违反本条例行为的投诉和社会监督。

乘客投诉时应当提供车费发票、车辆牌照号码等有关证据。

第三十二条市客运出租汽车管理机构接受投诉后，应当在接受之日起15日内处理完毕，情况复杂的，可以在30日内处理完毕。客运出租汽车经营企业接受投诉后，应当在接受之日起10日内作出答复。乘客对答复有异议的，可以向有关部门投诉。

第三十三条客运出租汽车驾驶员发生违反本条例行为或者被投诉后，其所在经营企业应当在规定期限内到客运出租汽车管理机构接受调查。

第五章法律责任

第三十四条违反本条例的，按下列规定予以处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(十七)违反第三十一条第一款、第三十二条第二款规定，企业对投诉置之不理或未按规定期限作出答复的，处1000元至3000元罚款。

第三十五条当事人对行政处罚不服的，可以依照法律、法规的有关规定申请行政复议或者向人民法院起诉。

第三十六条客运管理人员或者有关行政管理人员违反本条例，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第一章总则

第一条为规范出租汽车经营服务行为，提升出租汽车服务质量，服务人民群众出行需要，保障乘客、驾驶员和出租汽车经营者的合法权益，促进出租汽车行业健康发展，根据国家有关法律法规，制定本规定。

第三条出租汽车是城市交通运输体系的组成部分，应当与经济社会发展相适应，与城市公共交通等客运方式相协调，满足人民群众个性化出行需要。

第四条出租汽车经营，应当依法经营，诚实信用，公平竞争，优质服务。

第六条交通运输部负责指导全国出租汽车管理工作。

县级以上地方交通运输主管部门在同级人民政府的领导下负责组织领导本行政区域内的出租汽车管理工作。

县级以上地方道路运输管理机构（含出租汽车管理机构，下同）负责具体实施出租汽车管理工作。

第七条县级以上地方交通运输主管部门应当根据经济社会发展和人民群众出行需要，制定出租汽车发展规划，并报经同级人民政府批准后实施。

第二章 经营许可

第八条各地应当按照当地出租汽车发展规划，综合考虑市场实际供需状况、出租汽车营运效率等因素，科学投放出租汽车运力。

设区的市或者县级道路运输管理机构应当根据投标人提供的运营方案、服务质量状况或者服务质量承诺、车辆设备和安全保障措施等因素择优确定。

第十条申请出租汽车经营的，应当向设区的市级或者县级道路运输管理机构提出申请，并有与经营业务相适应的车辆、驾驶人员、管理人员、办公场所、停车场地和管理制度。

申请人应当向设区的市级或者县级道路运输管理机构提供下列材料：

- （一）出租汽车经营申请表（见附件1）；
 - （三）拟投入车辆承诺书，包括车辆数量、类型及等级；
 - （四）聘用或者拟聘用驾驶员从业资格证及其复印件；
 - （五）安全生产制度和服务质量保障制度；
 - （六）经营场所、停车场地有关使用证明等。
- （一）符合出租汽车技术条件；

（三）安装符合国家标准的车辆卫星定位装置及应急报警装置。

第十二条从事出租汽车经营服务的驾驶人员，应当按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的要求，取得《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》，并遵守相关规定。

第十三条设区的市级或者县级道路运输管理机构对出租汽车经营申请予以受理的，应当自受理之日起20日内作出许可或者不予许可的决定。

第十四条设区的市级或者县级道路运输管理机构对出租汽车经营申请作出行政许可决定的，应当出具《出租汽车经营行政许可决定书》（见附件2），明确经营范围、经营区域、车辆数量及要求、出租汽车经营权期限等许可事项，并在10日内向被许可人发放《中华人民共和国道路运输经营许可证》。

设区的市级或者县级运输管理机构对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第十五条出租汽车经营者应当按照承诺的车辆数量、类型和等级，投入符合本规定第十一条要求的车辆，并由原许可机关配发《中华人民共和国道路运输证》。

第十六条新增出租汽车经营权期限原则上不超过8年，具体期限由设区的市级或者县级交通运输主管部门报同级人民政府根据投入车辆的车型和报废周期等因素确定。

第十七条出租汽车经营权原则上应当无偿使用。

原已经批准实行有偿使用的城市，确需继续实行有偿使用的，应当报省级人民政府批准。有偿使用费应当优先用于为出租汽车服务的基础设施、信息化建设等。

第十八条有偿取得的出租汽车经营权因故不能继续经营的，原许可机关可优先收回，并按照剩余期限退回有偿使用费；经原许可机关同意，也可依法转让，有效期为该出租汽车经营权的剩余期限。受让方应当已取得出租汽车经营资格。

无偿取得的出租汽车经营权，经营者因故不能经营的，由原许可机关依法收回。

第十九条出租汽车经营者在出租汽车经营权期限内，不得擅自暂停或者终止经营。出租汽车经营者需要变更许可事项或暂停、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。

出租汽车经营者合并、分立或变更经营主体、名称的，应当到原许可机关办理变更。

出租汽车经营者取得经营许可后无正当理由超过180天不投入运营或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营，由原许可机关收回相应的出租汽车经营权。

（一）考核等级在经营期限内均为a级以上的，应当准许其继续经营；

（三）考核等级在经营期限内有一半以上为b级的，应当收回出租汽车经营权，并通过服务质量招投标重新确定经营者。

第二十一条各地可以按照出租汽车发展规划，发展优质、优价的约租车经营服务。约租车经营权期限不超过15年。

申请约租车经营的，应当向设区的市级或县级道路运输管理机构提出申请，并具有能够满足约租车服务和管理的平台、人员、待租停车场地及相应的服务规范。

约租车的管理，按照本章的有关规定执行。

第三章运营服务

第二十二条出租汽车经营者应当为乘客提供安全、便捷、舒适的出租汽车服务。

鼓励出租汽车经营者使用节能环保车辆和为残疾人提供服务的无障碍车辆。

第二十三条出租汽车经营者应当遵守下列规定：

- （一）在批准的行政许可范围内从事经营活动；
 - （二）保证运营车辆性能良好；
 - （三）按照国家出租汽车服务标准提供服务；
 - （四）保障聘用人员合法权益，依法与其签订劳动合同或者经营合同；
 - （五）按国家规定购买相应保险；
 - （六）加强从业人员管理和培训教育；
 - （七）不得将出租汽车交给不具备资格的人员运营。
-
- （一）车身外观整洁完好，车厢内整洁、卫生，无杂物、异味；
 - （四）座套、头枕套、脚垫齐全，定期清洗更换、保持整洁；
 - （五）计价器、车辆卫星定位装置、应急报警装置等车载设备完好。
-
- （二）衣着整洁，语言文明，主动问候，提醒乘客系好安全带；

(三) 根据乘客意愿升降车窗玻璃，使用空调、音响和视频等服务设备；

(四) 乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李；

(五) 主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

(六) 不得在车内吸烟，忌食有异味的食物；

(七) 随车携带道路运输证、从业资格证，并按规定摆放服务监督卡；

(十) 未经乘客同意不得搭载他人；

(十一) 按规定使用计价器，执行收费标准并主动出具有效车费票据；

(十二) 不得将出租汽车交给不具备资格的人员运营；

(十三) 遵守交通法规，安全礼让行车。

第二十六条出租汽车驾驶员遇到下列特殊情形时应当按照下列规定处理：

(一) 乘客对服务不满意时，虚心听取批评意见；

(三) 发现乘客遗留可疑危险物品的，立即报警。

第二十七条出租汽车电召服务应当符合下列要求：

(二) 出租汽车电召中心应当提供24小时不间断预约服务；

(三) 电召服务人员接到乘客预约后，应当按乘客需求及时调派出租汽车；

（五）乘客上车后，驾驶员应当向电召服务人员发送乘客上车确认信息。

第二十八条约租车驾驶员应当按照与乘客约定的时间、地点提供服务，在规定的地点待客，不得巡游揽客。

第二十九条出租汽车乘客应当遵守下列规定：

（一）不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

（二）不得携带宠物和影响车内卫生的物品乘车；

（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全管理法律法规的要求；

（四）不得向车外抛洒废弃物，不得破坏车内设施设备；

（五）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

（六）按照规定支付费用。

（一）驾驶员未按规定使用计价器或者计价器发生故障时继续营运的；

（二）驾驶员不向乘客出具出租汽车专用发票的；

（四）出租汽车在起步里程内发生故障或者交通事故，无法继续提供运送服务的。

第三十一条乘客有违反本规定第二十九条规定情形的，出租汽车驾驶员可以拒绝或者终止服务；终止服务前的营运费用，乘客应当按照规定支付。

第三十二条乘客夜间要求驶出城区的，驾驶员可以要求乘客随同到就近的有关部门办理验证登记手续；乘客不予配合的，驾驶员有权拒绝提供服务。

第三十三条出租汽车经营者应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，有指定的部门或者人员受理投诉。

出租汽车经营者应当建立24小时服务投诉值班制度，接到乘客投诉后，应当及时处理，10日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第四章运营保障

第三十四条设区的市级或者县级交通运输主管部门应当在同级人民政府的领导下，会同有关部门合理规划、建设出租汽车综合服务区、停车场、停靠点等，并设置明显标识。

出租汽车综合服务区应当向出租汽车开放，为进入服务区的出租汽车驾驶员提供餐饮、休息等服务。

第三十五条设区的市级或者县级交通运输主管部门应当配合有关部门根据出租汽车行业定位、运营成本、经济发展水平等因素合理制定运价，并适时进行调整。同时根据出租汽车燃料价格等成本因素变化情况，建立出租汽车运价与燃料价格联动机制。

设区的市级或者县级交通运输主管部门应当配合有关部门合理确定出租汽车电召服务收费标准，并纳入出租汽车专用收费项目。

第三十六条出租汽车经营者应当履行主体责任，规范经营行为，落实安全制度，保障运营服务。

第三十七条出租汽车经营者应当规范与驾驶员的劳动合同、

经营合同，合理确定承包费用，不得转嫁投资和经营风险。

出租汽车经营者对出租汽车驾驶员转包经营的，应当责令整改；情节严重的，可按照约定解除合同。

第三十八条出租汽车经营者应当规范内部收费行为，向驾驶员公开收费项目、收费标准，提供正规收费票据。

第三十九条出租汽车经营者应当通过减免驾驶员休息日经营承包费用等方式保障出租汽车驾驶员休息权。

第四十条鼓励各地发展出租汽车电召服务，并根据实际情况采取多种方式、多种模式建设电召服务中心或者第三方电召服务平台，推广电话约车、手机终端软件约车服务。

第四十一条出租汽车经营者应当根据实际情况建设或者接入出租汽车电召服务平台，提供出租汽车电召服务。

第四十二条出租汽车经营者应当建立车辆技术管理制度，按照车辆维护标准定期维护车辆。

第四十三条出租汽车经营者应当加强对出租汽车驾驶员等从业人员的培训教育和监督管理，按照规范提供服务。出租汽车驾驶员有违法行为的，应当责令整改；情节严重的，可按照约定解除合同。

第四十四条出租汽车经营者应当制定包括报告程序、应急指挥、应急车辆以及处置措施等内容的突发公共事件应急预案。

第四十五条出租汽车经营者应当执行县级以上地方人民政府决定，及时完成抢险救灾等指令性运输任务。

出租汽车经营者和驾驶员因执行指令性运输任务而发生的费用及损失，应当按照政府购买公共服务的规定给予补偿。

第五章 监督管理

第四十六条 设区的市级或者县级道路运输管理机构应当加强对出租汽车市场的监督检查，纠正违法行为，维护市场秩序。

第四十七条 县级以上地方道路运输管理机构应当按照规定对出租汽车经营者和驾驶员进行服务质量信誉考核。

第四十八条 设区的市级或者县级道路运输管理机构应当监督出租汽车经营者和驾驶员按照规定使用出租汽车服务监督卡、标志灯、空驶待租装置及车载信息化服务设备。

出租汽车不再用于经营的，设区的市级或者县级道路运输管理机构应当会同出租汽车经营者统一回收专用设备并进行处置。

第四十九条 设区的市级或者县级交通运输主管部门应当配合有关部门监督检查劳动合同、经营合同的签订和执行情况，如出租汽车经营者有侵害驾驶员合法权益的，应当责令其改正。

第五十条 设区的市级或者县级道路运输管理机构应当建立投诉举报制度，公开投诉电话、通信地址或电子邮箱，接受乘客、驾驶员以及经营者的投诉和社会监督。

设区的市级或者县级道路运输管理机构受理的投诉，应当在15日内办结；情况复杂的，应当在30日内办结。

投诉人对道路运输管理机构调查处理结果不满意的，可自收到答复之日起15日内向当地交通运输主管部门或上一级道路运输管理机构投诉。

第五十一条 县级以上地方交通运输主管部门应当在同级人民

政府的领导下，会同有关部门严厉打击非法从事出租汽车经营的行为。

第五十二条设区的市级或者县级交通运输主管部门应当对完成政府指令性运输任务成绩突出，经营管理、品牌建设、文明服务成绩显著，有拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等先进事迹的出租汽车经营者和驾驶员，予以表彰和奖励。

第六章 法律责任

- (一) 未取得经营许可从事出租汽车经营活动的；
 - (二) 超越许可经营区域从事出租汽车经营活动的；
 - (三) 使用未取得道路运输证的车辆从事出租汽车经营活动的；
 - (四) 使用伪造、变造、被注销等无效道路运输证的车辆从事出租汽车经营活动的。
-
- (二) 存在重大安全稳定隐患不及时整改或者整改不到位的；
 - (三) 擅自暂停、终止全部或者部分出租汽车经营的；
 - (四) 出租汽车驾驶员转包经营未加强管理的；
 - (六) 未向出租汽车驾驶员公开收费项目、收费标准的；
 - (七) 未按规定配置和监管使用出租汽车专用设备的；
 - (八) 未按规定建立并落实投诉举报制度的。
-
- (一) 拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的；
 - (二) 未经乘客同意搭载他人的；

- (三) 不按规定使用计价器的；
- (四) 不按规定出具有效车费票据的；
- (六) 不按规定携带道路运输证、从业资格证的；
- (七) 不按规定使用出租汽车专用设备的；
- (八) 接受出租汽车电召任务后未履行约定的；
- (九) 不按规定使用文明用语，车容车貌不符合要求的。

第五十六条违反本规定，约租车驾驶员巡游揽客的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并处以500元以上2000元以下罚款。

- (一) 不依照本规定的条件、程序和期限实施行政许可的；
- (二) 参与或者变相参与出租汽车经营的；
- (三) 发现违法不及时查处的；
- (四) 索取、收受他人财物，或者谋取其他利益的；
- (五) 其他违法行为。

第七章附则

第五十八条本规定中下列用语的含义：

(一) “出租汽车经营服务”，是指可在道路上巡游揽客，喷涂、安装出租汽车标识，以小型营运客车和驾驶劳务为乘客提供出行服务，并按照乘客意愿行驶，根据行驶里程和时间计费的经营服务活动。

（二）“约租车经营服务”，是指不在道路上巡游揽客，不喷涂、安装出租汽车标识，服务相对高端，以小型营运客车通过预约方式承揽乘客，并按照乘客意愿行驶，根据行驶里程、时间或约定计费的经营活动。

（三）“出租汽车电召服务”，是指根据乘客通过电讯、网络等方式提出的预约要求，按照约定时间和地点提供出租汽车运营服务。

（四）“拒载”，是指在待租状态下，出租汽车驾驶员在得知乘客去向后，拒绝提供服务的行为；或出租汽车驾驶员未按承诺提供电召服务的行为。

（五）“绕道行驶”，是指出租汽车驾驶员未按合理路线行驶的行为。

（六）“议价”，是指出租汽车驾驶员与乘客协商收费的行为。

（七）“甩客”，是指在运营途中，出租汽车驾驶员无正当理由擅自中断载客服务的行为。