深圳市人民代表大会常务委员会关于修改《深圳经济特区出租小汽车管理条例》的决定　附：第二次修正本

（2000年10月24日深圳市第三届人民代表大会常务委员会第二次会议通过）

修改决定附：深圳经济特区出租小汽车管理条例（修正）第一章　总则第二章　主管部门和行业协会第三章　营运牌照及其持有人第四章　出租车和驾驶员第五章　出租业务第六章　营运管理第七章　法律责任第八章　附则 修改决定　　深圳市第三届人民代表大会常务委员会第一、第二次会议审议了深圳市人民政府提出的《关于提请审议〈深圳经济特区出租小汽车管理条例〉修正案（草案）的议案》，决定对《深圳经济特区出租小汽车管理条例》作如下修改：　　一、第四条修改为："出租车行业发展应当纳入特区城市发展总体规划。深圳市人民政府（以下简称市政府）根据城市公共交通事业的发展需要，对出租车数量实施宏观调控，逐步提高本地出租车驾驶员的比例，引导、推进出租车行业规模经营。"　　二、删去第五条第三款。　　三、第六条第（六）项修改为："（六）会同市公安交通管理机关确定出租车候客站"。　　四、第七条中"公安交警等有关部门"修改为"公安交通管理机关及其他有关政府部门"。　　五、第八条中"依法行使以下职权"修改为"依法履行以下职责"。　　六、第十条增加一款作为第二款："营运牌照实行一证一车制，每一营运牌照应当同其所载明的出租车牌号相符合；营运牌照设正本和副本，正本交出租车经营者持有，副本由市运政管理机关保存备查。"　　七、第十一条第二款、第三款修改为："２０００年１２月１日以前已经投放的营运牌照使用年限为五十年，２０００年１２月１日以后投放的营运牌照使用年限由市政府规定。　　本条例实施前已取得的营运牌照，其使用年限自１９９５年５月１日起计算。"　　八、第十五条第一款增加一项作为第（三）项："经营管理及人员素质符合市运政管理机关根据本条例制定并公布的标准和要求"。第（三）项改为第（四）项。　　第二款修改为："营运牌照持有人可以委托、发包或者出租等方式将营运牌照经营权转交符合前款条件的经营者经营；受委托、承包或者承租的经营者，除发包、出租给出租车驾驶员外，不得将营运牌照经营权再行转交他人经营。"　　增加一款作为第三款："出租车驾驶员同期内不得承包、承租两辆以上出租车，并不得转包或者转租。"　　九、第十六条第一款第（二）项修改为："（二）企业营业执照"。删去第二款。　　十、删去第二十一条第一款中"防劫网"字样。　　十一、第二十二条第一款修改为："出租车必须符合市运政管理机关依照本条例制定的出租车营运车况标准，并保持车辆内外的整洁、卫生。"　　十二、第二十三条修改为："出租车投入使用后达到国家规定的营运车辆更新年限，车主必须更新车辆，不得将旧车继续投入营运。"　　增加一款作为第二款："公安交通管理机关不得给前款规定必须更新的出租车核发年检证。"　　十三、删去第二十四条第（四）、（五）、（七）项，第（六）项改为第（四）项。　　增加一款作为第二款："符合前款规定条件的人员，在接受市运政管理机关组织的培训后，经考试合格，熟悉与驾驶出租车以及城市管理有关的法律、法规，掌握与驾驶出租车有关的服务知识和技能，方可取得营运小汽车驾驶员资格；从事出租车驾驶业务的，核发驾驶准许证。"　　十四、第二十五条修改为："经营者雇用出租车驾驶员应当符合法律、法规和市政府有关本地居民就业的规定，并依照有关法律、法规办理劳动用工、社会保险及其他相关手续。雇用不具有深圳常住户籍人员的，应当按照特区法规规定为其办理暂住证。"　　十五、删去第三十三条、第三十五条第二款第（四）项中的"下午"、"凌晨"字样。　　十六、第三十四条修改为："出租车租费标准的调整应当根据出租车经营成本的变化情况，由市运政管理机关提出申请，经市物价管理机关依法定程序审批后公布执行。"　　十七、删去第三十五条第二款第（五）项。第（六）项改为第（五）项。　　十八、删去第三十六条。　　十九、第三十九条改为第三十八条，修改为："市运政管理机关应当会同市规划管理机关、公安交通管理机关在机场、车站、码头、旅游景点、娱乐场所、口岸区域及市区主干道两侧的街道适当位置设置出租车专用候客站。三星级以上的宾馆应当设置两个以上的出租车专用免费候客车位。"　　增加一款作为第二款："禁止以各种名目非法向出租车司机收取费用或者阻扰其正常营运活动。禁止其他人以营利为目的为出租车招揽乘客，扰乱营运秩序和社会秩序。"　　二十、第四十条改为第三十九条，第一款修改为："市运政管理机关应当会同市公安交通管理机关在市区主、次干道和繁华路段及其他有必要的路段设立临时停车点。在设立黄线标志路段，禁止出租车在非停车点上客或者下客。"　　删去第二款。　　二十一、增加一条作为第四十条："出租车经营者应当依本条例规定制订和健全安全、客运服务监督、奖惩等管理制度，加强对所属驾驶员和出租车的管理。出租车经营管理人员应当经岗位培训掌握管理知识，提高管理水平。　　出租车经营者实行承包、租赁经营的，出租车的承包、租赁期限不得超过国家规定的营运车辆更新年限。"　　二十二、第四十五条修改为："出租车营运中，驾驶员和乘客应当遵守市容和环境卫生管理的有关规定，禁止在车内吸烟和向车外抛洒物品。"　　增加一款作为第二款："出租车营运中，驾驶员不得使用对讲机进行与营运业务无关的通话。"　　二十三、第四十六条修改为："外地出租车必须遵守下列规定：　　（一）空车不得驶入特区内；　　（二）不得从事起点和终点在特区范围内的载客业务；　　（三）按市政府规定的道路交通限定区域、路线行驶；　　（四）不得在市政府规定的场站以外搭载回程乘客；　　（五）在特区内规定线路上空车返程行驶的，必须在空车标志灯上套放'暂停载客'标志，夜间熄灭顶灯。"　　二十四、第四十九条增加一款作为第二款："市运政管理机关对乘客的投诉应当及时处理，并自接到投诉之日起十日内将处理结果或者处理情况告知投诉人。"　　二十五、删去第五十二条第一款中"市公安交通管理机关"字样。　　二十六、在第六章中增加一条作为第五十四条："出租车驾驶员有见义勇为、拾金不昧、助人为乐行为且影响较大的，或者被评为出租车行业'最佳出租车驾驶员'的，有关部门应当予以表彰和奖励。"　　二十七、第五十四条改为第五十五条，第（三）项修改为："（三）摩托车非法从事载客业务的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款二千元"。　　增加两项作为第（四）项和第（五）项："（四）无出租车营运牌照、道路运输证的小轿车及微型汽车从事载客业务的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款三万元；　　（五）非出租车擅自安装出租车牌号、顶灯、计价表等标识和设施，假冒出租车的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款十万元；有假冒、伪造车辆号牌或者其他违反车辆管理、道路交通管理行为的，将扣留车辆移送公安交通管理机关依法处理。"　　二十八、第五十五条改为第五十六条，删去第一款第（三）、（四）项中"严重"字样。　　二十九、第五十六条改为第五十七条，第（四）项修改为："（四）在车站、码头、机场、口岸区域及市区主干道两侧街道专用候客站不遵守有关规定，妨碍营运秩序的，处罚款二百元，记录违章一次"。　　第（五）项修改为："（五）未携带道路运输证和驾驶准许证上路营运的，处罚款二百元"。　　第（六）项修改为："违反本条例第四十五条规定的，处罚款五十元"。　　三十、第五十七条改为第五十八条，其中"出租车驾驶员有下列行为之一的，由市运政管理机关予以罚款、责令改正、责令退还或者责令赔礼道歉，记录违章一次"修改为："出租车驾驶员有下列行为之一的，由市运政管理机关予以处罚"。　　三十一、第五十八条改为第五十九条，第（三）项修改为："（三）将驾驶准许证转借他人使用或者将出租车交给未取得驾驶准许证的人驾驶的，吊销其驾驶准许证"。　　增加一项作为第（四）项："（四）途中强行甩客的，吊销驾驶准许证"。　　第（四）、（五）项依次改为第（五）、（六）项。　　增加两项作为第（七）项和第（八）项："（七）以不正当手段逃避运政管理人员检查或者阻碍运政管理人员正常执行公务的，处罚款二千元；情节严重的，责令经营者停止营运或者吊销驾驶员的驾驶准许证；　　（八）伪造资格证明材料领取驾驶准许证的，吊销驾驶准许证"。　　第（六）项改为第（九）项，修改为："（九）一年内被记录违章三次以上的，吊销其驾驶准许证。"　　三十二、第六十条改为第六十一条，修改为："外地出租车有下列行为之一的，由市运政管理机关予以下列处罚，并可以暂扣车辆：　　（一）违反本条例第四十六条第（一）、（二）项规定的，处罚款五千元；　　（二）违反本条例第四十六条第（三）、（四）、（五）项规定的，处罚款二千元。　　公安交通管理机关对违反本条例第四十六条规定的外地出租车，可以按前款规定予以处罚。　　市运政管理机关与公安交通管理机关对违反本条例第四十六条的同一违法行为，不得重复处罚。"　　三十三、第六十一条改为第六十二条，第一款增加一项作为第（二）项："（二）未取得驾驶准许证驾驶营运出租车的"。　　第（二）、（三）、（四）项依次改为第（三）、（四）、（五）项。　　三十四、第六十二条改为第六十三条，修改为："经营者、驾驶员、乘客或者其他人在出租车营运中扰乱社会秩序，违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。"　　三十五、增加一条作为第六十四条："出租车经营者疏于服务质量管理，所属出租车违章率和有效被投诉率最多的，由市运政管理机关予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿。　　出租车经营者疏于管理导致发生利用出租车或者其他方式扰乱社会秩序、妨碍正常营运事件的，由市运政管理机关责令其限期改正；情节恶劣并造成严重后果的，责令停业整顿。"　　三十六、第六十三条改为第六十五条，修改为："当事人对市运政管理机关等行政主管机关的行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议；对复议决定不服的或者行政复议机关决定不予受理以及受理后超过行政复议期限不作答复的，当事人可以依法向人民法院起诉。"　　三十七、用阿拉伯数字表示的数额改为用汉字表示。　　根据本决定对部分条文的顺序作相应调整。　　本决定自2000年12月1日起施行。　　《深圳经济特区出租小汽车管理条例》根据本决定作相应的修正，重新公布。附：深圳经济特区出租小汽车管理条例（第二次修正）　　（1994年12月26日深圳市第一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过　根据1998年12月4日深圳市第二届人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于修改〈深圳经济特区出租小汽车管理条例〉第十九条的决定》修正　根据2000年10月24日深圳市第三届人民代表大会常务委员会第二次会议《关于修改〈深圳经济特区出租小汽车管理条例〉的决定》修正）第一章　总则　　第一条　为了加强深圳经济特区（以下简称特区）出租小汽车（以下简称出租车）的营运管理，促进出租车行业的健康发展，保障乘客、经营者、驾驶员的合法权益，根据特区实际，制定本条例。　　第二条　本条例适用于特区出租车的经营、租用和管理。　　第三条　本条例所称出租车是指依照本条例取得出租车营运牌照（以下简称营运牌照），供一名驾驶员和不超过四名乘客乘坐，由乘客按规定支付租费的小轿车。　　出租车包括计程出租车、计时出租车和宾馆自用出租车。出租车实行颜色、顶灯、计费表、单据、承包合同"五统一"原则。　　第四条　出租车行业发展应当纳入特区城市发展总体规划。深圳市人民政府（以下简称市政府）根据城市公共交通事业的发展需要，对出租车数量实施宏观调控，逐步提高本地出租车驾驶员的比例，引导、推进出租车行业规模经营。　　第五条　市政府运输行政管理机关（以下简称市运政管理机关）应当依法管理，廉洁勤政，秉公办事，维护正常的营运秩序。　　出租车经营者和驾驶员应当安全营运，文明服务，合理收费，公平竞争，自觉接受运政管理机关和群众的监督。第二章　主管部门和行业协会　　第六条　市运政管理机关为特区出租车行业的行政主管部门，行使下列职权：　　（一）制订特区出租车行业发展规划；　　（二）拟订营运牌照投放计划，报市政府批准后组织实施；　　（三）核发出租车及驾驶员营运证照；　　（四）会同市物价管理机关拟订出租车租费标准及其调整方案，报市政府批准后公布执行；　　（五）制订出租车营运车况标准并实施检验；　　（六）会同市公安交通管理机关确定出租车候客站；　　（七）检查出租车经营者、驾驶员、乘客、专业检测机构执行本条例的情况；　　（八）受理对违反本条例的行为的投诉，并进行调查处理；　　（九）指导、监督市出租车行业协会工作。　　第七条　公安交通管理机关及其他有关政府部门应当在各自的职权范围内依法对出租车行业的有关事项行使管理职责。　　第八条　市出租车行业协会是全市出租车行业的民间社团组织，依法履行以下职责：　　（一）制定行业职业规范并监督其成员遵守；　　（二）根据协会章程为协会成员提供与行业业务有关的服务；　　（三）教育和督促经营者及从业人员按规定纳税；　　（四）协助主管部门拟订出租车行业发展规划；　　（五）向政府有关部门反映协会成员的意见和要求；　　（六）协助有关行政主管部门处理其成员的违法案件；　　（七）办理主管部门委托的其他工作。　　第九条　市运政管理部门应当每季度召集一次行业协会代表联系会议，通报政府的有关政策，听取协会代表对政府有关主管部门的意见和建议。第三章　营运牌照及其持有人　　第十条　出租车必须依本条例取得营运牌照后，方可从事出租业务。未取得营运牌照的小汽车不得从事出租业务。　　营运牌照实行一证一车制，每一营运牌照应当同其所载明的出租车牌号相符合；营运牌照设正本和副本，正本交出租车经营者持有，副本由市运政管理机关保存备查。　　本条例所称营运牌照，是指市运政管理机关颁发的允许从事出租车业务的经营资格证明。　　第十一条　营运牌照投放实行有偿使用、公开拍卖。　　２０００年１２月１日以前已经投放的营运牌照使用期限为五十年，２０００年１２月１日以后投放的营运牌照使用年限由市政府规定。　　本条例实施前已取得的营运牌照，其使用年限自１９９５年５月１日起计算。　　营运牌照的拍卖办法由市政府另行规定。　　第十二条　市运政管理机关应当每两年公布一次计划投放拍卖营运牌照数量的最高限额，并于每次具体拍卖日之前六十日公布该次拍卖的营运牌照数量。　　第十三条　营运牌照竞买人应当是在市工商行政管理机关注册的资信状况良好的企业法人、合伙组织和具有深圳市常住户籍的居民；但法律、法规另有规定的除外。　　第十四条　营运牌照竞得人应当自竞得营运牌照后三十日内缴清营运牌照款，并办理登记手续。　　竞得人按前款规定缴清营运牌照款并办理登记手续的，即为该营运牌照持有人，并为该营运牌照所配置的出租车的车主。　　第十五条　经营出租车业务应当具备下列条件：　　（一）在市工商行政管理机关注册的运输企业；　　（二）注册资金在一千万元以上；　　（三）经营管理及人员素质符合市运政管理机关根据本条例制定并公布的标准和要求；　　（四）有足够的固定停车场、位。　　营运牌照持有人可以委托、发包或者出租等方式将营运牌照经营权转交符合前款条件的经营者经营；受委托、承包或者承租的经营者，除发包、出租给出租车驾驶员外，不得将营运牌照经营权再行转交他人经营。　　出租车驾驶员同期内不得承包、承租两辆以上出租车，并不得转包或者转租。　　第十六条　经营者应自竞得营运牌照后的九十日内，持下列材料到公安交通管理机关办理车辆入户手续：　　（一）市运政管理机关批准从事出租车营运业务的文件；　　（二）企业营业执照；　　（三）市运政管理机关出具的竞得证明书及缴清营运牌照款的证明；　　（四）车辆资料。　　第十七条　经营者应当在办妥车辆入户手续后，到市运政管理机关办理道路运输证。市运政管理机关应当在十五日内办妥道路运输证。　　经营者应当在办完以上手续后的三十日内投入营运。　　第十八条　配有营运牌照的出租车在经营满两年后，牌照持有人可以转让营运牌照。具体转让办法由市政府另行规定。第四章　出租车和驾驶员　　第十九条　出租车分为红色、黄色两种。黄色出租车限于特区内行驶。　　黄色出租车经过办理手续，补缴原牌照费的差价后，可以改为红色出租车。　　第二十条　本条例实施后投放营运的出租车必须是排汽量在一千五百毫升以上的新车。　　禁止微型汽车和摩托车从事出租业务。　　第二十一条　出租车车主必须在市运政管理机关或者其指定机构监督之下安装有效计价表、顶灯、无线通讯设施和空车标志灯。　　出租车车主应当在出租车规定位置印制车主名称，张贴或者悬挂出租车驾驶准许证（以下简称驾驶准许证）、价目表、本车车牌号、市运政管理机关的投诉电话号码。　　第二十二条　出租车必须符合市运政管理机关依本条例制定的出租车营运车况标准，并保持车辆内外的整洁、卫生。　　出租车营运期间，每六个月须到具有出租车专业检测资格的车辆检验机构接受车况检验。市运政管理机关应不定期检查出租车营运车况。车况检验或者检查不合格的，不得投入营运。　　第二十三条　出租车投入使用后达到国家规定的营运车辆更新年限，车主必须更新车辆，不得将旧车继续投入营运。　　公安交通管理机关不得给前款规定必须更新的出租车核发年检证。　　第二十四条　出租车驾驶员应符合下列条件：　　（一）持有汽车驾驶证，并实际驾驶汽车二年以上；　　（二）年满十八周岁以上、五十五周岁以下；　　（三）具有初中毕业以上文化程度；　　（四）身体健康。　　符合前款规定条件的人员，在接受市运政管理机关组织的培训后，经考试合格，熟悉与驾驶出租车以及城市管理有关的法律、法规，掌握与驾驶出租车有关的服务知识和技能，方可取得营运小汽车驾驶员资格；从事出租车驾驶业务的，核发驾驶准许证。　　第二十五条　经营者雇用出租车驾驶员应当符合法律、法规和市政府有关本地居民就业的规定，并依照有关法律、法规办理劳动用工、社会保险及其他相关手续。雇用不具有深圳市常住户籍人员的，应当依照特区法规规定为其办理暂住证。　　第二十六条　驾驶准许证实行年度检验制度。持有驾驶准许证的驾驶员，应按规定办理年检手续。　　驾驶准许证未经年检或者经年检不合格的自行失效。驾驶准许证仅限出租车驾驶员本人使用。　　第二十七条　驾驶员每日出车前、收车后应对车辆安全技术指标和服务设施进行检查，以确定是否符合规定的标准。　　实行轮班制的，驾驶员在交接班时应按前款规定对车辆安全技术指标和服务设施进行检查。　　第二十八条　出租车有下列情况之一的，不得投入营运：　　（一）市公安交通管理机关和市运政管理机关常规检验不合格的；　　（二）发生机械故障不能正常运行的或者有其他事故隐患的；　　（三）计价表和无线通讯设施不能正常工作的；　　（四）车内其他设施破损、污垢，不宜乘坐的；　　（五）车号牌字迹模糊、不易辨认的。　　第二十九条　拥有五十辆以上出租车的经营单位应当设立专职安全员；不足五十辆出租车的经营者应当指定兼职安全员。第五章　出租业务　　第三十条　出租车空车待租时，驾驶员应当载明"空车"和英文"ＦＯＲＨＩＲＥ"字样的标志。在上下客点及允许上客的路段，乘客可以示意租用。　　第三十一条　出租车载客后，应按乘客要求的路线行驶；乘客未提出要求的，应选择距离最短的路线行驶。如因故确需绕道时，应如实向乘客说明情况。　　第三十二条　乘客租用出租车后，非经乘客要求，出租车驾驶员不得另载他人。　　第三十三条　乘客在２１时至次日６时之间租车的，驾驶员有权拒绝在主、次干道以外的道路行驶；乘客于上述时间租车前往特区外的，驾驶员有权要求乘客出示身份证明。　　第三十四条　出租车租费标准的调整应当根据出租车经营成本的变化情况，由市运政管理机关提出申请，经市物价管理机关依法定程序审批后公布执行。　　第三十五条　乘客租用出租车应当依照本条例规定支付租费，但有权拒付超收的租费。　　出租车租费项目包括：　　（一）起步价（含三公里以内里程价）；　　（二）里程价（按公里计算）；　　（三）等候费；　　（四）夜间服务费（２３时至次日６时）；　　（五）大件行李费（体积超过零点二立方米、重量超过二十公斤的物品为大件）。　　前款第（一）、（二）、（三）、（四）项的租费，以出租车计价表显示的数额为准。　　出租车经过依法收费的设施和路段所支付的规费由乘客承担。　　第三十六条　禁止经营者和驾驶员以任何方式向乘客超收租费。　　第三十七条　驾驶员收取租费，应当使用市运政管理机关规定的统一客运发票。第六章　营运管理　　第三十八条　市运政管理机关应当会同市规划管理机关、市公安交通管理机关在机场、车站、码头、旅游景点、娱乐场所、口岸区域及市区主干道两侧的街道适当位置设置出租车专用候客站。三星级以上的宾馆应当设置两个以上的出租车专用免费候客车位。　　禁止以各种名目非法向出租车司机收取费用或者阻扰其正常营运活动。禁止其他人以营利为目的为出租车招揽乘客，扰乱营运秩序和社会秩序。　　第三十九条　市运政管理机关应当会同市公安交通管理机关在市区主、次干道和繁华路段及其他有必要的路段设立临时停车点。在设立黄线标志路段，禁止出租车在非停车点上客或者下客。　　第四十条　出租车经营者应当依本条例规定制订和健全安全、客运服务监督、奖惩等管理制度，加强对所属驾驶员和出租车的管理。出租车经营管理人员应当经岗位培训掌握管理知识，提高管理水平。　　出租车经营者实行承包、租赁经营的，出租车的承包、租赁期限不得超过国家规定的营运车辆更新年限。　　第四十一条　除下列情形外，出租车驾驶员不得拒绝载客：　　（一）酗酒或者患精神病的乘客要求租车且无正常人陪伴的；　　（二）乘客要求进入非机动车行驶的路段的；　　（三）乘客要求超载行驶的；　　（四）乘客携带易燃、易爆、有毒等危险物品的；　　（五）乘客不愿按规定的计费标准付租费的；　　（六）乘客在禁止上客的路段要求租车的；　　（七）乘客要求将黄色出租车驶往特区外的。　　第四十二条　老、弱、病、残、孕、幼等特别乘客租车时，驾驶员应当优先运送；上述人员乘车需要帮助的，驾驶员应当提供帮助。　　第四十三条　有下列情况之一的，出租车可载明"暂停载客"标志，暂停载客：　　（一）驾驶员下班途中；　　（二）应召去另一地点接客途中；　　（三）车况不良或者驾驶员身体不适，不宜载客的。　　第四十四条　禁止利用出租车进行扰乱社会公共秩序、妨碍出租车正常营运的活动。　　第四十五条　出租车营运中，驾驶员和乘客应当遵守市容和环境卫生管理的有关规定，禁止在车内吸烟和向车外抛洒物品。　　出租车营运中，驾驶员不得使用对讲机进行与营运业务无关的通话。　　第四十六条　外地出租车必须遵守下列规定：　　（一）空车不得驶入特区内；　　（二）不得从事起点和终点在特区范围内的载客业务；　　（三）按市政府规定的道路交通限定区域、路线行驶；　　（四）不得在市政府规定的场站以外搭载回程乘客；　　（五）在特区内规定线路上空车返程行驶的，必须在空车标志灯上套放'暂停载客'标志，夜间熄灭顶灯。　　第四十七条　政府主管机关因抢险救灾或者司法机关执行紧急公务，可依法征用出租车，经营者和驾驶员不得拒绝。　　征用出租车应当按规定支付租费，造成损失的，依法予以补偿。　　第四十八条　乘客对驾驶员或者经营者违反本条例的行为，有权向政府主管机关或者出租车行业协会投诉。　　第四十九条　市运政管理机关应设立专门机构，受理乘客对驾驶员、经营者的投诉。　　市运政管理机关对乘客的投诉应当及时处理，并自接到投诉之日起十日内将处理结果或者处理情况告知投诉人。　　第五十条　市运政管理机关及出租车行业协会收到乘客投诉后，应当登记以下内容：　　（一）投诉人姓名、职业、联系电话或者通讯地址；　　（二）被投诉人姓名（或者单位名称）、出租车车牌号；　　（三）投诉事实和要求。　　投诉人不如实提供前款第（一）、（三）项情况的，受理投诉的机构可不予登记。　　第五十一条　市运政管理机关受理乘客投诉后，按下列程序进行处理：　　（一）将投诉人投诉的事实和要求书面通知被投诉人；　　（二）被投诉人对投诉有异议的，应当自收到通知之日起七日内向发出通知的机构提出答辩意见和有关证据材料。　　被投诉人逾期不提出答辩意见或者不能证明本人的答辩意见的，由主管机关按规定对被投诉人进行处理。　　被投诉人可以依法委托行业协会工作人员、律师或者其他公民办理答辩事宜。　　第五十二条　市运政管理机关及其他主管机关依法检查出租车时，应出示有效检查证并说明理由和法律依据；扣留出租车和驾驶员的有关证件的，应为当事人出具收据。当事人不得拒绝主管机关依法检查或者扣证。　　市运政管理机关、市公安交通管理机关及其他主管机关检查出租车营运、扣留出租车和驾驶员的有关证件违反前款规定的，经营者和驾驶员有权拒绝。　　第五十三条　驾驶员对经营者的投诉、驾驶员及经营者对运政管理机关工作人员的投诉，由市运政管理机关及有关主管机关依法处理。　　第五十四条　出租车驾驶员有见义勇为、拾金不昧、助人为乐行为且影响较大的，或者被评为出租车行业"最佳出租车驾驶员"的，有关部门应当予以表彰和奖励。第七章　法律责任　　第五十五条　违反本条例关于营运牌照管理规定有下列行为之一的，由市运政管理机关对行为人予以处罚：　　（一）竞投时伪造竞买人资格证明文件或者其他按规定必须提供的材料的，取消其竞买资格；已竞得营运牌照的，收缴其竞得的营运牌照；　　（二）违法转让营运牌照或者违法将营运牌照出租、承包给他人经营的，没收其违法所得，并收回营运牌照；　　（三）摩托车违法从事载客业务的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款二千元。　　（四）无出租车营运牌照、道路运输证的小轿车及微型汽车从事载客业务的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款三万元；　　（五）非出租车擅自安装出租车牌号、顶灯、计价表等标识和设施，假冒出租车的，市运政管理机关可以暂扣车辆，并处罚款十万元；有假冒、伪造车辆号牌或者其他违反车辆管理、道路交通管理行为的，将扣留车辆移送公安交通管理机关依法处理。　　第五十六条　违反本条例车辆管理规定，有下列行为之一的，由市运政管理机关责令停止营运，并对车主处罚款八百元：　　（一）未安装车内营运设施的；　　（二）未接受车况检验的；　　（三）车内营运设施破损、污垢，不宜载客，仍投入营运的；　　（四）车体破损、车容不洁的。　　未在出租车内外规定位置印制、张贴或者悬挂车主名称、驾驶准许证、价目表、本车车牌号、市运政管理机关的投诉电话号码的，处罚款二百元。　　车辆已过强制更新年限仍在营运的，由市运政管理机关没收该出租车。　　第五十七条　出租车驾驶员有下列行为之一的，由市运政管理机关责令改正并处以罚款：　　（一）出租车营运时未挂车号牌或者车号牌不齐全的，责令改正，并处罚款五百元；　　（二）不使用统一的客运发票的，责令改正，并处罚款五百元；　　（三）车号牌污损、字迹不清的，责令改正，并处罚款二百元；　　（四）在车站、码头、机场、口岸区域及市区主干道两侧街道专用候客站不遵守有关规定，妨碍营运秩序的，处罚款二百元，记录违章一次；　　（五）未携带道路运输证和驾驶准许准上路营运的，处罚款二百元；　　（六）违反本条例第四十五条规定的，处罚款五十元。　　第五十八条　出租车驾驶员有下列行为之一的，由市运政管理机关予以处罚：　　（一）拒绝载客的，处罚款一千元，记录违章一次；　　（二）不当或者不法使用"暂停载客"标志的，处罚款一千元，记录违章一次；　　（三）故意绕道行驶的，责令退还租费，处超收租费五十倍的罚款，记录违章一次；　　（四）超标准收费的，责令加倍退还乘客超收部分租费，并处超收租费五十倍的罚款，记录违章一次；　　（五）故意刁难、辱骂乘客的，责令其向乘客赔礼道歉，记录违章一次；　　（六）拾到乘客遗失的物品不交还乘客或者不交有关部门处理的，责令退还，记录违章一次；　　（七）出租车载客后，非经乘客要求另载他人的，责令退还租费，记录违章一次；　　（八）将黄色出租车驶出特区外的，责令改正，记录违章一次。　　第五十九条　出租车驾驶员或者经营者有下列行为之一的，由市运政管理机关予以罚款、没收违法所得、责令停止营运或者吊销驾驶准许证：　　（一）无驾驶准许证或者使用无效驾驶准许证从事出租营运的，责令停止营运，处驾驶员二千元罚款；经营者有过错的，处经营者二千元罚款；　　（二）私调计价表或者使用无效计价表的，没收非法所得，责令重新安装标准计价表，并处驾驶员二千元罚款；经营者有过错的，处经营者二千元罚款；情节严重的，责令停止营运；　　（三）将驾驶准许证转借他人使用或者将出租车交给未取得驾驶准许准的人驾驶的，吊销其驾驶准许证；　　（四）途中强行甩客的，吊销驾驶准许准；　　（五）殴打乘客或者盗窃乘客财物的，吊销驾驶准许证，并送交公安机关依法处理；　　（六）利用出租车扰乱社会秩序，妨碍出租车正常经营活动的，吊销其驾驶准许证；情节严重的，移送司法机关依法处理；　　（七）以不正当手段逃避运政管理人员检查或者阻碍运政管理人员正常执行公务的，处罚款二千元；情节严重的，责令经营者停止营运或者吊销驾驶员的驾驶准许证；　　（八）伪造资格证明材料领取驾驶准许证的，吊销驾驶准许证；　　（九）一年内被记录违章三次以上的，吊销其驾驶准许证。　　依本条例被吊销驾驶准许证的驾驶员自处罚之日起三年内不得从事出租车驾驶业务。　　第六十条　出租车乘客有下列行为之一的，由市运政管理机关予以下列处罚：　　（一）不按规定付车费的，责令按规定支付租车费，并处应付租费一倍的罚款；　　（二）在出租车内吸烟或者向车外抛洒物品的，处罚款伍拾元；　　（三）故意损坏车辆及车内设施的，责令赔偿损失。　　第六十一条　外地出租车有下列行为之一的，由市运政管理机关予以下列处罚，并可以暂扣车辆：　　（一）违反本条例第四十六条第（一）、（二）项规定的，处罚款五千元；　　（二）违反本条例第四十六条第（三）、（四）、（五）项规定的，处罚款二千元。　　公安交通管理机关对违反本条例第四十六条规定的外地出租车，可以按前款规定予以处罚。　　市运政管理机关与公安交通管理机关对违反本条例第四十六条的同一违法行为，不得重复处罚。　　第六十二条　经营者或者驾驶员有下列情形之一的，市运政管理机关有权当场扣留车辆，并对有关当事人依本条例有关规定予以处罚：　　（一）车辆与准许证载明车辆资料不一致的；　　（二）未取得驾驶准许证驾驶营运出租车的；　　（三）拒绝主管机关依法检查、扣证的；　　（四）出租车技术状况不良，明显不宜投入营运，仍投入营运的；　　（五）依本条例被市运政管理机关通知停止营运的出租车，擅自上路营运的。　　扣留出租车所需保管费用由经营者承担。　　第六十三条　经营者、驾驶员、乘客或者其他人在出租车营运中扰乱社会秩序，违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。　　第六十四条　出租车经营者疏于服务质量管理，所属出租车违章率和有效被投诉率最多的，由市运政管理机关予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，责令停业整顿。　　出租车经营者疏于管理导致发生利用出租车或者其他方式扰乱社会秩序、妨碍正常营运事件的，由市运政管理机关责令其限期改正；情节恶劣并造成严重后果的，责令停业整顿。　　第六十五条　当事人对市运政管理机关等行政主管机关的行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议；对复议决定不服的或者行政复议机关决定不予受理以及受理后超过行政复议期限不作答复的，当事人可以依法向人民法院起诉。第八章　附则　　第六十六条　市政府可依据本条例制定实施细则。　　第六十七条　本条例自1995年5月1日起施行。