杭州市人民代表大会常务委员会关于修改《杭州市客运出租汽车管理条例》的决定　附：第三次修正本

第一章　总则第二章　管理机构的职责第三章　开业、停业管理第三章　车辆管理第四章　经营者第五章　驾驶员第六章　乘运管理第七章　奖惩第八章　附则 　　2006年12月26日杭州市第十届人民代表大会常务委员会第三十七次会议审议通过的《杭州市人民代表大会常务委员会关于修改〈杭州市客运出租汽车管理条例〉的决定》，已经2007年3月29日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准，现予公布，自2007年5月1日起施行。　　2007年4月2日　　杭州市第十届人民代表大会常务委员会第三十七次会议决定对《杭州市客运出租汽车管理条例》作如下修改：　　一、第二条修改为：“凡在杭州市行政区域内从事客运出租汽车经营及其相关活动，应当遵守本条例。　　“本条例所称客运出租汽车，是指依法取得经营权，按照乘客要求提供不定点、不定线的运送服务，并按行驶里程和时间计费的九座以下（含九座）小型客运车辆。”　　二、第三条修改为：“杭州市人民政府交通行政主管部门是全市客运出租汽车行业的主管机关。　　“区、县（市）的客运出租汽车行业，由区、县（市）人民政府交通行政主管部门主管。　　“市、区和县（市）人民政府交通行政主管部门领导下的客运出租汽车管理机构，负责本辖区内客运出租汽车的具体管理工作。　　“公安、工商、城管、劳动和社会保障、税务、价格、质监等行政管理部门，应当按照各自职责协同做好客运出租汽车管理工作。”　　三、增加一条作为第四条：“鼓励客运出租汽车经营者实行规模化、集约化经营。”　　四、第五条修改为第六条：“客运出租汽车管理机构应当遵循公平、公正、公开和便民的原则实施管理，其职责是：　　“（一）对客运出租汽车的发展实行统一规划，依据本条例和有关法规制定客运出租汽车管理的具体制度；　　“（二）核发客运出租汽车经营许可证、营运证和客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　“（三）配合价格、税务部门制定客运出租汽车统一收费标准、收费方法和收费凭证；　　“（四）配合公安部门加强对客运出租汽车行业的治安和交通安全管理；　　“（五）对客运出租汽车经营者在经营中遵守法律、法规和规章情况进行监督、检查，并对其经营活动进行指导、协调和服务；　　“（六）处理乘客的投诉。”　　五、第七条修改为第八条：“全市客运出租汽车发展根据社会需求和城市道路交通状况，由杭州市人民政府统一下达计划额度，实行总量控制。客运出租汽车在市区的经营权通过竞投等方式实行有偿使用，有偿使用所得用于城市交通基础设施建设，具体办法由杭州市人民政府另行规定。　　“从事客运出租汽车经营及其相关活动的单位和个人应当具备法律、法规规定的条件，并在获得客运出租汽车经营权后，办理下列手续：　　“（一）向客运出租汽车管理机构申领客运出租汽车经营许可证；　　“（二）向工商行政管理机关办理工商登记，领取营业执照；　　“（三）在领取营业执照之日起三十日内，持营业执照向所在地税务机关办理税务登记；向保险机构投保旅客意外伤害保险、机动车第三者责任强制保险和法律法规规定的其他强制保险；　　“（四）客运出租汽车必须安装必要的安全防范装置、经质监部门检验合格并铅封的客运出租汽车收费计价器；　　“（五）客运出租汽车管理机构对办完上述手续的经营者按其注册客运出租车辆发给营运证。”　　六、增加一条作为第九条：“通过有偿方式获得的客运出租汽车经营权，经营满两年后方可转让。受让经营权的经营者应当具备从事客运出租汽车经营的条件。转让双方应当按照有关规定到客运出租汽车管理机构办理转让变更登记手续。　　“通过行政审批等无偿方式取得的客运出租汽车经营权，经营者因故不能继续经营的，由负责审批的客运出租汽车管理机构收回，不得转让。”　　七、第九条修改为第十一条：“未取得本市营运证的客运出租汽车经营者，不得在本市范围内从事客运出租汽车营运活动。　　“本市客运出租汽车应当按照客运出租汽车管理机构核定的营运区域经营，不得从事起点和终点均在核定营运区域外的异地营运活动。　　“客运出租汽车自核定营运区域载客至营运区域外时，可以自目的地载客顺路返回核定营运区域。”　　八、删除第十条。　　九、第十三条修改为第十四条：“客运出租汽车除应当符合公安机关交通管理部门对机动车辆的统一规定外，还必须符合下列规定：　　“（一）车顶安装客运出租汽车标志灯，装置显示空车待租、暂停服务标志；　　“（二）使用规定的车型和标志色；在车身两侧明显位置标明客运出租汽车经营者名称或标志，注明监督电话；　　“（三）在规定位置贴有客运出租汽车起步费、每公里租费等内容的标价签，实行明码标价；　　“（四）车身、车厢、行李厢整洁，座套干净、舒适，车辆设施完好；　　“（五）按照规定放置客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　“（六）法律法规规定的客运出租汽车其他要求。”　　十、增加一条作为第十五条：“客运出租汽车转为非经营性车辆的，客运出租汽车经营者应当清除客运出租汽车专用标志和专用设施。”　　十一、第十五条修改为第十七条：“客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：　　“（一）执行价格主管部门规定的收费标准，使用税务机关监制的发票；　　“（二）建立并执行营运交接班制度，在客运出租汽车管理机构规定的需求高峰时段不得进行营运交接班；　　“（三）按照客运出租汽车管理机构的要求报送有关信息；　　“（四）不得擅自改变客运出租汽车的车型、标志色和有关标志；　　“（五）不得将客运出租汽车交于无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运。”　　十二、第十七条修改为第十九条：“客运出租汽车经营者应当对本单位从业人员进行遵纪守法、职业道德教育和专业培训，提高从业人员的素质。”　　十三、第十八条修改为第二十条：“客运出租汽车经营者必须执行市、区、县（市）人民政府的各项应急决定，及时完成外事、抢险、防疫、救灾、春运等涉及国家利益和社会公共利益的特殊任务。　　“客运出租汽车经营者执行前款规定的特殊任务，各级人民政府及其有关部门应当支付相关费用或者给予相应补偿。”　　十四、第十九条修改为第二十一条：“客运出租汽车驾驶员在营运服务时，必须严格遵守下列规定：　　“（一）遵守国家治安和交通管理法规及有关规章制度；　　“（二）携带公安机关交通管理部门制发的车辆行驶证、驾驶证，客运出租汽车管理机构核发的营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　“（三）仪表端庄，服装整洁，语言文明，态度热情，礼貌待客，为乘客提供方便，不在驾驶过程中吸烟；　　“（四）遵守国家外汇管理规定，不得向乘客套汇、换汇和索要外币；　　“（五）不得敲诈勒索、刁难乘客，严禁利用客运出租汽车进行违法犯罪活动；　　“（六）保持计价器准确有效，不得故意损坏计价器或使计价器失准，并接受质监部门定期检测；　　“（七）按照规定使用计价器和其他设施，按照价格主管部门规定的收费标准收费，并出具发票；　　“（八）在营运中，车内无客时必须显示空车待租标志，做到招手停车，车内有客时不得显示空车待租标志；无正当理由不得拒绝载客，但不得在交通禁停地段停车上下客；暂停服务时，应当显示暂停服务标志；　　“（九）熟悉营运区域内的行驶路线，按照乘客指定的地点选择最合理的路线，因故确需绕道的，应当向乘客说明理由；未经乘客同意，不得拼载他人；　　“（十）在交接班时段内选择与交接班方向、地点同向的乘客同向载客时，应当按照规定使用同向载客指示牌；　　“（十一）接受客运出租汽车管理机构和有关部门的检查，遵守公共场所秩序，服从管理站点调度人员的调派；　　“（十二）发现违法犯罪活动的人，应当及时报告公安部门、客运出租汽车管理机构或本单位保卫部门，不得知情不报；　　“（十三）途经治安管理服务站时，应当自觉进行治安登记，接受检查。”　　十五、删除第二十条。　　十六、将第七章标题修改为“乘运管理”。　　十七、增加一条作为第二十三条：“交通行政主管部门应当会同公安机关交通管理、规划、城管等行政主管部门在机场、车站、码头、医院、旅游景点、娱乐场所和城市主要道路两侧适当位置等人流集中地设置客运出租汽车专用候客点。　　“任何单位和个人不得向客运出租汽车经营者、驾驶员非法收取停车费用或者阻挠其正常营运，不得采取扰乱正常营运秩序的手段为客运出租汽车招徕乘客。”　　十八、增加一条作为第二十四条：“乘客在乘坐客运出租汽车时，应当遵守下列规定：　　“（一）不得携带易燃、易爆等危险物品和超重、超宽、超长的物品；　　“（二）不得携带污损车内卫生的物品；　　“（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法律法规和本条例规定的要求；　　“（四）不得按动计价器、损坏车内设施；　　“（五）不得乱扔废弃物，不得吸烟；　　“（六）配合驾驶员办理出城登记手续。　　“乘客不遵守前款规定的，客运出租汽车驾驶员可以拒绝或者中断营运服务。乘客污损车内设施的，应当赔偿。”　　十九、增加一条作为第二十五条：“乘客应当按照规定的收费标准支付车费和有关费用。乘客遇有下列情形之一的，可以拒绝支付车费和有关费用：　　“（一）租乘的车辆未按照规定安装计价器，或者驾驶员未按照规定使用计价器的；　　“（二）驾驶员不按照规定的收费标准收费，或者不出具发票的；　　“（三）租乘的车辆在起步价里程内发生交通事故或者故障、未到达目的地的。”　　二十、增加一条作为第二十六条：“客运出租汽车驾驶员在车辆上发现乘客遗留物的，应当及时归还失主，不得侵占；无法归还的，应当在二十四小时内报告客运出租汽车管理机构，并在三日内上交所属客运出租汽车经营者或公安机关、客运出租汽车管理机构。”　　二十一、增加一条作为第二十七条：“客运出租汽车经营者受理乘客投诉后，应当在十日内作出答复。　　“客运出租汽车管理机构受理乘客投诉后，应当在一个月内处理完毕；情况复杂的，应当在三个月内处理完毕。”　　二十二、增加一条作为第二十八条：“客运出租汽车经营者在维护城市形象和经营活动中作出突出贡献的，经考核可以给予奖励。具体办法由市人民政府另行制定。”　　二十三、第二十三条修改为第三十条：“对违反本条例的单位和个人，由客运出租汽车管理机构按照下列规定予以处罚：　　“（一）对未取得客运出租汽车经营许可证、营运证，或使用伪造、涂改、无效的客运出租汽车经营许可证、营运证从事客运出租汽车营运活动的，责令其停止违法经营，收缴伪造、涂改、无效的客运出租汽车经营许可证、营运证，没收违法所得，并处以一万元以上三万元以下罚款；　　“（二）不按规定装置客运出租汽车标志灯或者空车待租、暂停服务标志，在夜间不启亮客运出租汽车标志灯，车身两侧无客运出租汽车经营者名称或者标志，不按规定放置客运出租汽车驾驶员服务资格证或者未随车携带营运证的，责令其改正，并可处以一百元以上三百元以下罚款；　　“（三）不按规定出具发票的，责令其改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　“（四）不按规定安装、使用计价器和其他设施，故意破坏计价器和其他设施的，责令其限期改正，并处以五百元以上二千元以下的罚款，情节严重的，暂扣营运证或客运出租汽车驾驶员服务资格证十五日至三十日；　　“（五）将客运出租汽车交于无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运的，责令其改正，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　“（六）客运出租汽车驾驶员在营运中不按规定的收费标准收费、拒绝载客、强行拉客、强行拼载、途中甩客或者故意绕道的，责令其改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　“（七）客运出租汽车驾驶员不服从管理站点工作人员调派，扰乱管理站点秩序的，责令其改正，并可处以五十元以上一百元以下罚款；侮辱、殴打乘客或管理人员，侵占乘客遗留物的，暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证二至六个月；情节严重的，吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　“（八）未取得或者使用伪造、涂改、无效的客运出租汽车驾驶员服务资格证，从事客运出租汽车营运活动的，责令其停止违法经营，收缴伪造、涂改、无效的客运出租汽车驾驶员服务资格证，没收违法所得，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　“（九）客运出租汽车经营者、驾驶员采取扰乱正常营运秩序手段招徕乘客或者阻挠其他客运出租汽车经营者、驾驶员正常营运的，责令其改正，并处以五百元以上三千元以下罚款。　　“违反本条前款规定的行为，构成违反治安管理行为、构成犯罪或者其他行政违法行为的，客运出租汽车管理机构应当移交公安机关或者相关行政管理部门依法处理。”　　二十四、增加一条作为第三十一条：“对违反本条例规定，有下列情形之一的客运出租汽车经营者或者驾驶员，由客运出租汽车管理机构按照下列规定予以处罚：　　“（一）非法转让客运出租汽车经营权的，责令其限期改正，并按每车一万元处以罚款；情节严重的，吊销客运出租汽车经营许可证、营运证；　　“（二）从事起点和终点均在核定营运区域外的异地营运活动的，责令其改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　“（三）擅自改变客运出租汽车的车型、标志色或者有关标志的，责令其限期改正，并处以一千元以上三千元以下的罚款；逾期不改正的，吊销营运证；　　“（四）未建立营运交接班制度，或者在客运出租汽车管理机构规定的需求高峰时段进行营运交接班的，责令其限期改正，并可处以一百元以上三百元以下的罚款；　　“（五）不按照客运出租汽车管理机构要求报送有关信息，或者在客运出租汽车上随意张贴的，责令其限期改正；逾期未改正的，处以五百元罚款；　　“（六）客运出租汽车转为非经营性车辆，未清除客运出租汽车专用标志和专用设施的，责令其限期改正，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　“（七）无正当理由拒绝执行市、区、县（市）人民政府应急决定的，处以一千元以下罚款；情节严重的，责令其停业整顿；　　“（八）在营运中，未按照规定使用空车待租、暂停服务标志，或者未按照规定使用同向载客指示牌的，责令其立即改正，并可处以一百元以上三百元以下罚款；　　“（九）不配合客运出租汽车管理机构监督检查的，给予警告，并可处以五百元以上二千元以下罚款；情节严重的，责令客运出租汽车经营者停业整顿，对客运出租汽车驾驶员暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证十五日至三十日。”　　二十五、第二十四条修改为第三十二条：“客运出租汽车管理机构应当制定客运出租汽车经营者、驾驶员记分办法，对客运出租汽车经营者、驾驶员违反本条例规定的行为进行累积记分。　　“根据记分情况对客运出租汽车经营者进行通报批评，直至停业整顿。　　“根据记分情况对客运出租汽车驾驶员进行培训教育，或者暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证，直至注销客运出租汽车驾驶员服务资格证。　　“客运出租汽车驾驶员在一个记分年度内被处以暂扣营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证或者三百元以上罚款的处罚累计达三次以上的，由客运出租汽车管理机构吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。　　“客运出租汽车驾驶员违反本条例规定被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证的，自被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证之日起三年内不得申领客运出租汽车驾驶员服务资格证。”　　二十六、增加一条作为第三十三条：“客运出租汽车经营者违反本条例规定被吊销客运出租汽车经营许可证的，自被吊销客运出租汽车经营许可证之日起三年内不得申领客运出租汽车经营许可证。”　　二十七、增加一条作为第三十四条：“客运出租汽车管理机构实施客运出租汽车营运监督检查时，可以对无营运证又无法当场提供其他有效证件的车辆予以暂扣，出具暂扣凭证，并通知当事人在规定期限内到指定地点接受处理。客运出租汽车管理机构对暂扣车辆应当妥善保管，不得使用。　　“经查实当事人属非法营运的，或者当事人在车辆暂扣之日起二十日内不提供有效证明的，客运出租汽车管理机构应当依法作出行政处罚决定。　　“当事人提供营运证等合法营运凭证，或者履行行政处罚决定后，客运出租汽车管理机构应当立即发还被暂扣车辆。　　“当事人逾期不接受处理，并经客运出租汽车管理机构公告三个月后仍不接受处理的，客运出租汽车管理机构可以委托拍卖机构将暂扣车辆予以拍卖，拍卖所得价款扣除拍卖费用、车辆停放费用、罚款数额后尚有余款的，通知当事人领取。”　　二十八、本条例中的“出租汽车”统一修改为“客运出租汽车”。　　此外，根据本决定对条文顺序作相应调整。　　本决定自2007年5月1日起施行。　　《杭州市客运出租汽车管理条例》根据本决定作相应修正，重新公布。杭州市客运出租汽车管理条例（第三次修正）　　（1990年9月27日杭州市第七届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过　1991年1月23日浙江省第七届人民代表大会常务委员会第二十次会议批准　根据1996年5月24日杭州市第八届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过　1996年6月29日浙江省第八届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准的《杭州市人民代表大会常务委员会关于修改〈杭州市客运出租汽车管理条例〉部分条款的决定》第一次修正　根据2004年6月23日杭州市第十届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过　2004年7月30日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议批准的《杭州市人民代表大会常务委员会关于修改〈杭州市客运出租汽车管理条例〉的决定》第二次修正　根据2006年12月26日杭州市第十届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过　2007年3月29日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准的《杭州市人民代表大会常务委员会关于修改〈杭州市客运出租汽车管理条例〉的决定》第三次修正）第一章　总则　　第一条　为加强杭州市客运出租汽车行业管理，维护社会秩序，保护合法经营，保障乘客的合法权益，促进客运旅游事业的发展，根据国家有关规定，结合本市实际情况，制定本条例。　　第二条　凡在杭州市行政区域内从事客运出租汽车经营及其相关活动，应当遵守本条例。　　本条例所称客运出租汽车，是指依法取得经营权，按照乘客要求提供不定点、不定线的运送服务，并按行驶里程和时间计费的九座以下（含九座）小型客运车辆。　　第三条　杭州市人民政府交通行政主管部门是全市客运出租汽车行业的主管机关。　　区、县（市）的客运出租汽车行业，由区、县（市）人民政府交通行政主管部门主管。　　市、区和县（市）人民政府交通行政主管部门领导下的客运出租汽车管理机构，负责本辖区内客运出租汽车的具体管理工作。　　公安、工商、城管、劳动和社会保障、税务、价格、质监等行政管理部门，应当按各自职责协同做好客运出租汽车管理工作。　　第四条　鼓励客运出租汽车经营者实行规模化、集约化经营。　　第五条　公民有权对客运出租汽车经营者、驾驶人员和客运出租汽车管理机构工作人员违反本条例的行为，向有关部门举报或投诉，有关部门应及时依法查处。第二章　管理机构的职责　　第六条　客运出租汽车管理机构应当遵循公平、公正、公开和便民的原则实施管理，其职责是：　　（一）对客运出租汽车的发展实行统一规划，依据本条例和有关法规制定客运出租汽车管理的具体制度；　　（二）核发客运出租汽车经营许可证、营运证和客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　（三）配合价格、税务部门制定客运出租汽车统一收费标准、收费方法和收费凭证；　　（四）配合公安部门加强对客运出租汽车行业的治安和交通安全管理；　　（五）对客运出租汽车经营者在经营中遵守法律、法规和规章的情况进行监督、检查，并对其经营活动进行指导、协调和服务；　　（六）处理乘客的投诉。　　第七条　客运出租汽车管理机构及其工作人员，应当模范遵守和执行本条例，公开办事章程，提高工作效率，接受群众监督。客运出租汽车管理机构工作人员执行职务时，应当出示检查证件。第三章　开业、停业管理　　第八条　全市客运出租汽车发展根据社会需求和城市道路交通状况，由杭州市人民政府统一下达计划额度，实行总量控制。客运出租汽车在市区的经营权通过竞投等方式实行有偿使用，有偿使用所得用于城市交通基础设施建设，具体办法由杭州市人民政府另行规定。　　从事经营客运出租汽车业务的单位和个人应当具备法律、法规规定的条件，并在获得客运出租汽车经营权后，办理下列手续：　　（一）向客运出租汽车管理机构申领客运出租汽车经营许可证；　　（二）向工商行政管理机关办理工商登记，领取营业执照；　　（三）在领取营业执照之日起三十日内，持营业执照向所在地税务机关办理税务登记；向保险机构投保旅客意外伤害保险、机动车第三者责任强制保险和法律法规规定的其他强制保险；　　（四）客运出租汽车必须安装必要的安全防范装置、经质监部门检验合格并铅封的客运出租汽车收费计价器；　　（五）客运出租汽车管理机构对办完上述手续的经营者按其注册客运出租车辆发给营运证。　　第九条　通过有偿方式获得的客运出租汽车经营权，经营满两年后方可转让。受让经营权的经营者应当具备从事客运出租汽车经营的条件。转让双方应当按照有关规定到客运出租汽车管理机构办理转让变更登记手续。　　通过行政审批等无偿方式取得的客运出租汽车经营权，经营者因故不能继续经营的，由负责审批的客运出租汽车管理机构收回，不得转让。　　第十条　每辆客运出租汽车配备的驾驶员不得超过三名。　　第十一条　未取得本市营运证的客运出租汽车经营者，不得在本市范围内从事客运出租汽车营运活动。　　本市客运出租汽车应当按照客运出租汽车管理机构核定的营运区域经营，不得从事起点和终点均在核定营运区域外的异地营运活动。　　客运出租汽车自核定营运区域载客至营运区域外时，可以自目的地载客顺路返回核定营运区域。　　第十二条　客运出租汽车经营者需变更登记事项的，应在变更前三十日内分别向客运出租汽车管理机构和工商行政管理部门办理有关变更登记手续，在向工商行政管理部门办理变更登记之日后三十日内，向税务机关申报办理变更税务登记。　　第十三条　客运出租汽车经营者要求停业的，应在停业前三十日内向客运出租汽车管理机构申报，办理缴销经营许可证、营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证及收费凭证的相关手续，向工商行政管理部门办理注销登记手续，并向税务机关结清税务手续。第三章　车辆管理　　第十四条　客运出租汽车除应当符合公安机关交通管理部门对机动车辆的统一规定外，还必须符合下列规定：　　（一）车顶安装客运出租汽车标志灯，装置显示空车待租、暂停服务标志；　　（二）使用规定的车型和标志色；在车身两侧明显位置标明客运出租汽车经营者名称或标志，注明监督电话；　　（三）在规定位置贴有客运出租汽车起步费、每公里租费等内容的标价签，实行明码标价；　　（四）车身、车厢、行李厢整洁，座套干净、舒适，车辆设施完好；　　（五）按照规定放置客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　（六）法律法规规定的客运出租汽车其他要求。　　第十五条　客运出租汽车转为非经营性车辆的，客运出租汽车经营者应当清除客运出租汽车专用标志和专用设施。第四章　经营者　　第十六条　客运出租汽车经营者必须严格遵守国家法律、法规，接受客运出租汽车管理机构和有关部门的管理、监督、检查和业务指导，严格财务管理制度，按章纳税缴费。　　第十七条　客运出租汽车经营者应当遵守下列规定：　　（一）执行价格主管部门规定的收费标准，使用税务机关监制的发票；　　（二）建立并执行营运交接班制度，在客运出租汽车管理机构规定的需求高峰时段不得进行营运交接班；　　（三）按照客运出租汽车管理机构的要求报送有关信息；　　（四）不得擅自改变客运出租汽车的车型、标志色和有关标志；　　（五）不得将客运出租汽车交于无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运。　　第十八条　客运出租汽车经营者必须建立健全安全责任制度和治安防范措施，做好客运出租汽车的治安保卫和交通安全工作。　　第十九条　客运出租汽车经营者应对本单位从业人员进行遵纪守法、职业道德教育和专业培训，提高从业人员的素质。　　第二十条　客运出租汽车经营者必须执行市、区、县（市）人民政府的各项应急决定，及时完成外事、抢险、防疫、救灾、春运等涉及国家利益和社会公共利益的特殊任务。　　客运出租汽车经营者执行前款规定的特殊任务，各级人民政府及其有关部门应当支付相关费用或者给予相应补偿。第五章　驾驶员　　第二十一条　客运出租汽车驾驶员在营运服务时，必须严格遵守下列规定：　　（一）遵守国家治安和交通管理法规及有关规章制度；　　（二）携带公安机关交通管理部门制发的车辆行驶证、驾驶证，客运出租汽车管理机构核发的营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　（三）仪表端庄，服装整洁，语言文明，态度热情，礼貌待客，为乘客提供方便，不在驾驶过程中吸烟；　　（四）遵守国家外汇管理规定，不得向乘客套汇、换汇和索要外币；　　（五）不得敲诈勒索、刁难乘客，严禁利用客运出租汽车进行违法犯罪活动；　　（六）保持计价器准确有效，不得故意损坏计价器或使计价器失准，并接受质监部门定期检测；　　（七）按照规定使用计价器和其他设施，按照价格主管部门规定的收费标准收费，并出具发票；　　（八）在营运中，车内无客时必须显示空车待租标志，做到招手停车，车内有客时不得显示空车待租标志；无正当理由不得拒绝载客，但不得在交通禁停地段停车上下客；暂停服务时，应当显示暂停服务标志；　　（九）熟悉营运区域内的行驶路线，按照乘客指定的地点选择最合理的路线，因故确需绕道的，应当向乘客说明理由；未经乘客同意，不得拼载他人；　　（十）在交接班时段内选择与交接班方向、地点同向的乘客同向载客时，应当按照规定使用同向载客指示牌；　　（十一）接受客运出租汽车管理机构和有关部门的检查，遵守公共场所秩序，服从管理站点调度人员的调派；　　（十二）发现违法犯罪活动的人，应当及时报告公安部门、客运出租汽车管理机构或本单位保卫部门，不得知情不报；　　（十三）途经治安管理服务站时，应当自觉进行治安登记，接受检查。第六章　乘运管理　　第二十二条　客运出租汽车管理机构应在乘客比较集中的机场、车站、码头设立客运出租汽车管理站点，并有工作人员负责管理经营秩序；在饭店、宾馆、风景点等公共场所可根据需要设立管理站点或指派专人负责管理经营秩序。　　第二十三条　交通行政主管部门应当会同公安机关交通管理、规划、城管等行政主管部门在机场、车站、码头、医院、旅游景点、娱乐场所和城市主要道路两侧适当位置等人流集中地设置客运出租汽车专用候客点。　　任何单位和个人不得向客运出租汽车经营者、驾驶员非法收取停车费用或阻挠其正常营运，不得采取扰乱正常营运秩序的手段为客运出租汽车招徕乘客。　　第二十四条　乘客在乘坐客运出租汽车时，应当遵守下列规定：　　（一）不得携带易燃、易爆等危险物品和超重、超宽、超长的物品；　　（二）不得携带污损车内卫生的物品；　　（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法律法规和本条例规定的要求；　　（四）不得按动计价器、损坏车内设施；　　（五）不得乱扔废弃物，不得吸烟；　　（六）配合驾驶员办理出城登记手续。　　乘客不遵守前款规定的，客运出租汽车驾驶员可以拒绝或者中断营运服务。乘客污损车内设施的，应当赔偿。　　第二十五条　乘客应当按照规定的收费标准支付车费和有关费用。乘客遇有下列情形之一的，可以拒绝支付车费和有关费用：　　（一）租乘的车辆未按照规定安装计价器，或者驾驶员未按照规定使用计价器的；　　（二）驾驶员不按照规定的收费标准收费，或者不出具发票的；　　（三）租乘的车辆在起步价里程内发生交通事故或者故障、未到达目的地的。　　第二十六条　客运出租汽车驾驶员在车辆上发现乘客遗留物的，应当及时归还失主，不得侵占；无法归还的，应当在二十四小时内报告客运出租汽车管理机构，并在三日内上交所属客运出租汽车经营者或者公安机关、客运出租汽车管理机构。　　第二十七条　客运出租汽车经营者受理乘客投诉后，应当在十日内作出答复。　　客运出租汽车管理机构受理乘客投诉后，应当在一个月内处理完毕；情况复杂的，应当在三个月内处理完毕。第七章　奖惩　　第二十八条　客运出租汽车经营者在维护城市形象和经营活动中作出突出贡献的，经考核可以给予奖励。具体办法由市人民政府另行制定。　　第二十九条　客运出租汽车驾驶员文明服务、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为的，由客运出租汽车管理机构给予表彰或奖励。　　第三十条　对违反本条例的单位和个人，由客运出租汽车管理机构按下列规定予以处罚：　　（一）对未取得客运出租汽车经营许可证、营运证，或使用伪造、涂改、无效的客运出租汽车经营许可证、营运证从事客运出租汽车营运活动的，责令其停止违法经营，收缴伪造、涂改、无效的客运出租汽车经营许可证、营运证，没收违法所得，并处以一万元以上三万元以下罚款；　　（二）不按规定装置客运出租汽车标志灯或者空车待租、暂停服务标志，在夜间不启亮客运出租汽车标志灯，车身两侧无客运出租汽车经营者名称或者标志，不按规定放置客运出租汽车驾驶员服务资格证或者未随车携带营运证的，责令其改正，并可处以一百元以上三百元以下罚款；　　（三）不按规定出具发票的，责令其改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　（四）不按规定安装、使用计价器和其他设施，故意破坏计价器和其他设施的，责令其限期改正，并处以五百元以上二千元以下罚款，情节严重的，暂扣营运证或者客运出租汽车驾驶员服务资格证十五日至三十日；　　（五）将客运出租汽车交于无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运的，责令其改正，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　（六）客运出租汽车驾驶员在营运中不按规定的收费标准收费、拒绝载客、强行拉客、强行拼载、途中甩客或者故意绕道的，责令改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　（七）客运出租汽车驾驶员不服从管理站点工作人员调派，扰乱管理站点秩序的，责令其改正，并可处以五十元以上一百元以下罚款；侮辱、殴打乘客或管理人员，侵占乘客遗留物的，暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证二至六个月；情节严重的，吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证；　　（八）未取得或者使用伪造、涂改、无效的客运出租汽车驾驶员服务资格证，从事客运出租汽车营运活动的，责令其停止违法经营，收缴伪造、涂改、无效的客运出租汽车驾驶员服务资格证，没收违法所得，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　（九）客运出租汽车经营者、驾驶员采取扰乱正常营运秩序手段招徕乘客或者阻挠其他客运出租汽车经营者、驾驶员正常营运的，责令其改正，并处以五百元以上三千元以下罚款。　　违反本条前款规定的行为，构成违反治安管理行为、构成犯罪或者其他行政违法行为的，客运出租汽车管理机构应当移交公安机关或者相关行政管理部门依法处理。　　第三十一条　对违反本条例规定，有下列情形之一的客运出租汽车经营者或者驾驶员，由客运出租汽车管理机构按下列规定予以处罚：　　（一）非法转让客运出租汽车经营权的，责令其限期改正，并按每车一万元处以罚款；情节严重的，吊销客运出租汽车经营许可证、营运证；　　（二）从事起点和终点均在核定营运区域外的异地营运活动的，责令其改正，没收违法所得，并可处以三百元以上三千元以下罚款；　　（三）擅自改变客运出租汽车的车型、标志色或者有关标志的，责令其限期改正，并处以一千元以上三千元以下的罚款；逾期不改正的，吊销营运证；　　（四）未建立营运交接班制度，或者在客运出租汽车管理机构规定的需求高峰时段进行营运交接班的，责令其限期改正，并可处以一百元以上三百元以下罚款；　　（五）不按照客运出租汽车管理机构要求报送有关信息，或者在客运出租汽车上随意张贴的，责令其限期改正；逾期未改正的，处以五百元罚款；　　（六）客运出租汽车转为非经营性车辆，未清除客运出租汽车专用标志和专用设施的，责令其限期改正，并处以一千元以上三千元以下罚款；　　（七）无正当理由拒绝执行市、区、县（市）人民政府应急决定的，处以一千元以下罚款；情节严重的，责令其停业整顿；　　（八）在营运中，未按照规定使用空车待租、暂停服务标志，或者未按照规定使用同向载客指示牌的，责令其立即改正，并可处以一百元以上三百元以下罚款；　　（九）不配合客运出租汽车管理机构监督检查的，给予警告，并可处以五百元以上二千元以下罚款；情节严重的，责令客运出租汽车经营者停业整顿，对客运出租汽车驾驶员暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证十五日至三十日。　　第三十二条　客运出租汽车管理机构应当制定客运出租汽车经营者、驾驶员记分办法，对客运出租汽车经营者、驾驶员违反本条例规定的行为进行累积积分。　　根据记分情况对客运出租汽车经营者进行通报批评，直至停业整顿。根据记分情况对客运出租汽车驾驶员进行培训教育，或者暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证，直至注销客运出租汽车驾驶员服务资格证。　　客运出租汽车驾驶员在一个记分年度内被处以暂扣营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证或者三百元以上罚款的处罚累计达三次以上的，由客运出租汽车管理机构吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。　　客运出租汽车驾驶员违反本条例规定被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证的，自被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证之日起三年内不得申领客运出租汽车驾驶员服务资格证。　　第三十三条　客运出租汽车经营者违反本条例规定被吊销客运出租汽车经营许可证的，自被吊销客运出租汽车经营许可证之日起三年内不得申领客运出租汽车经营许可证。　　第三十四条　客运出租汽车管理机构实施客运出租汽车营运监督检查时，可以对无营运证又无法当场提供其他有效证件的车辆予以暂扣，出具暂扣凭证，并通知当事人在规定期限内到指定地点接受处理。客运出租汽车管理机构对暂扣车辆应当妥善保管，不得使用。　　经查实当事人属非法营运的，或者当事人在车辆暂扣之日起二十日内不提供有效证明的，客运出租汽车管理机构应当依法作出行政处罚决定。　　当事人提供营运证等合法营运凭证，或者履行行政处罚决定后，客运出租汽车管理机构应当立即发还被暂扣车辆。　　当事人逾期不接受处理，并经客运出租汽车管理机构公告三个月后仍不接受处理的，客运出租汽车管理机构可以委托拍卖机构将暂扣车辆予以拍卖，拍卖所得价款扣除拍卖费用、车辆停放费用、罚款数额后尚有余款的，通知当事人领取。　　第三十五条　客运出租汽车管理机构对违反本条例的单位和个人进行行政处罚，必须依照《中华人民共和国行政处罚法》的规定实施。　　第三十六条　客运出租汽车管理机构的工作人员应遵纪守法，秉公办事，平等待人，文明管理。对以权谋私，徇私舞弊，敲诈勒索，违法乱纪者，由其所在单位或交通行政主管部门依照规定权限给予行政处分。触犯刑律的，依法追究刑事责任。第八章　附则　　第三十七条　本条例自1991年2月1日起施行。杭州市人民政府1987年3月22日发布的《杭州市客运出租汽车管理暂行规定》和1988年8月2日发布的《杭州市客运出租汽车违章经营处罚办法》同时废止。