

# 上海市道路运输管理局文件

沪道运行规〔2023〕2号

---

## 上海市道路运输管理局关于印发 《上海市出租汽车客运服务规范》的通知

各有关单位：

《上海市出租汽车客运服务规范》已经市道路运输局 2023 年第 7 次局长办公会审议通过，现予以印发，自 2023 年 6 月 1 日起施行，有效期至 2028 年 5 月 31 日止。

特此通知。

上海市道路运输管理局

2023 年 4 月 14 日

# 上海市出租汽车客运服务规范

## 第一章 总则

### 第一条（目的依据）

为了规范本市出租汽车管理，提高出租汽车客运服务质量，促进出租汽车行业规范化建设，依据《上海市出租汽车管理条例》《巡游出租汽车经营服务管理规定》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》及有关规定，制定本规范。

### 第二条（适用范围）

本规范适用于本市行政区域内出租汽车客运经营及服务活动。

本规范所称的出租汽车是指按照乘客意愿提供客运服务的7座及以下客车，包括巡游出租汽车（以下简称巡游车）、网络预约出租汽车（以下简称网约车）。

### 第三条（责任主体）

上海市道路运输管理局（以下简称市道路运输局）负责本市出租汽车客运服务管理，组织实施本规范。

上海市道路运输事业发展中心（以下简称市道运中心）负责出租汽车客运服务领域日常事务和相关技术支持保障服务工作。

浦东新区以及闵行、宝山、嘉定、金山、松江、奉贤、青浦、

崇明等区交通管理部门（以下简称区交通管理部门）按照职责分工，负责本行政区域内出租汽车客运日常管理。

#### **第四条（企业服务标准）**

根据国家和本市有关规定获得出租汽车经营资质的巡游车企业及个体工商户、网约车平台企业（以下统称出租汽车经营者），应当按本规范要求建立健全服务质量管理体系，采取有效措施，持续改进出租汽车客运服务。

出租汽车经营者制定本企业服务标准的，其标准不得低于本规范要求。

## **第二章 车辆及车载服务设施**

#### **第五条（车辆技术要求）**

出租汽车车辆应当符合《上海市出租汽车小客车车辆规定》及国家和本市的其他有关标准和规定。鼓励经营者使用符合《出租汽车小客车营运技术条件（DB31/T530）》的车辆从事经营活动。

#### **第六条（车辆基本要求）**

出租汽车车辆应当安装具备行驶记录功能的车载卫星定位装置，相关记录保存不少于3个月。

巡游车车辆应当安装符合标准的车辆顶灯，喷涂专用车身颜色，安装显示电子从业资格证、计程计价以及预约调度服务信息的车载智能终端，安装车载视频监控或者其他安防设备。

网约车车辆不得安装巡游车车辆顶灯，不得使用巡游车车身颜色，计程计价设备应当符合相关规定。

### **第七条（服务设备、设施要求）**

出租汽车车辆设备、设施应当保持完好，并符合下列要求：

（一）车内座椅、头枕、安全带及其插口（含后排）等应当完好、可靠；

（二）应当配备合格有效的灭火器等消防器材；

（三）应当配备完好、有效的冷、暖空调设施，并按照乘客要求使用；夏冬两季前，应当对车辆的空调装置进行维护和工作性能技术检测；营运时，车辆空调设备发生故障不能正常使用的，应当及时修复；

（四）巡游车应当展示中、高星级驾驶员的星级标识；

（五）巡游车白色布质座套和踏脚垫应当保持干净整洁；

（六）网约车车内设施配置应当体现高品质服务、差异化经营的定位。

### **第八条（服务标识要求）**

巡游车车辆应当设置服务标识，并符合下列要求：

（一）在车内驾驶座后背部张贴或悬挂《乘客须知》，《乘客须知》上应当标明车辆牌照号码、所属企业名称、企业服务电话及行业服务监督电话；

（二）在车内醒目位置张贴禁烟标识和提示性服务标识；提示性服务标识的内容为提示乘客遵守公共卫生等突发事件管理

要求以及提示乘客不要遗失随身携带物品等；

（三）在指定位置张贴符合行业要求的运价标识；标识内容应当准确无误并及时更新；

网约车平台企业应当通过服务平台发布包括前款内容在内的营运服务提示。

### **第九条（无障碍出租汽车）**

无障碍出租汽车除符合《上海市出租汽车小客车车辆规定》有关要求外，还应当满足下列要求：

（一）安装车载智能系统，并纳入预约调度网络；

（二）车辆内部无障碍设施设备应当保持完好；

（三）车身颜色应当与本企业的出租汽车颜色相一致，并张贴无障碍专用标识。

### **第十条（计程计价设备）**

出租汽车使用的计程计价设备应当符合国家及本市相关技术规范。

巡游车企业及个体工商户应当按照下列规定加强对计程计价设备的使用管理：

（一）按期接受法定计量检定机构的检定，合格后方可继续使用；

（二）应当至具备资质的单位修理计程计价设备；

（三）保持计程计价设备完好；计量失准时，应当经检定机构检定合格后方可继续营运；

（四）定期更新计程计价设备，并对计程计价设备的报废实施统一管理；

（五）定期对计程计价设备的显示时间与标准时间进行校对；

（六）不得利用计程计价设备语音提示功能播放广告。

网约车平台企业应当定期对计费系统的算法进行优化校验，并督促驾驶员保持计程计价设备完好。

### **第十一条（车辆管理）**

出租汽车经营者应当加强营运车辆管理，建立健全营运车辆管理相关制度，并做好台账记录：

（一）建立车辆检查、清洁、消毒、保养、维修档案，确保营运车辆始终处于性能良好状态；

（二）定期对车辆车容车貌进行清洁维护，每月至少进行一次整车（内部内饰、外部）清洁；按照行业相关规定，定期对车厢进行消毒；确保营运车辆车厢内部、车身外表无积灰、无积垢、无积水，处于整洁状态。

车辆设备、设施造成乘客人身损害的，出租汽车经营者应当依法承担赔偿责任。

巡游车车辆退出营运时，巡游车企业及个体工商户应当清除专用车身颜色、专用营运标识和设施。

### **第十二条（车辆广告）**

出租汽车车辆设置流动户外广告的，应当符合《上海市流动户外广告设置管理规定》的相关要求。

出租汽车车辆设置车内广告的，广告设施应当整洁美观，不得影响车辆的服务功能和营运安全。广告设置和发布应当符合国家和本市有关规定。

### **第三章 营运服务要求**

#### **第十三条（营运服务基本要求）**

出租汽车经营者应当加强客运服务管理，鼓励企业为驾驶员提供统一着装，并积极参与精神文明建设和社会公益活动。

出租汽车驾驶员应当熟知国家和上海有关道路交通和出租汽车运营服务管理的法律、法规及行业有关运营服务和道德规范要求，按规定取得从业资格证书。从业期间，积极参加相关部门组织的各类培训、考核。

#### **第十四条（驾驶员规范服务要求）**

出租汽车驾驶员应当持证上岗，营运中提供规范服务，并做到下列要求：

（一）乘客上车后，使用礼貌用语，问清到达地点，提供选择合理行车路线供乘客选择，提醒乘客系好安全带，按规定使用计程计价设备；

（二）营运中，乘客改变目的地时，应重新选择并告知乘客合理路线，征得乘客同意后改道行驶；

(三) 营运中，因供车方原因造成车辆停驶或遇管理部门检查时，应暂停计费；

(四) 到达目的地，车辆停稳后停止计费，询问付款方式，按计程计价设备显示金额收费，并开具发票或告知下载电子发票的途径。纸质发票应当完整无损，字迹清晰，内容真实；

(五) 如在营运途中遇到高速路、过桥、过隧道须加收费用，或有其他合理的附加费用时，应向乘客说明，并协助乘客支付附加费，核对有关票据；

(六) 业务结束时，提醒乘客带好随身物品、开车门时注意安全，使用“谢谢，再见”等服务用语；

(七) 遇车辆故障或不可抗力导致无法完成运送服务的，应当解释原因，帮助乘客转乘其他车辆，并免收车费；

(八) 不得有拒载、绕路、中途抛客、议价、多收费等违规行为；

(九) 不得向乘客兜售商品，或者强行推荐以收取佣金为条件的其他服务项目；

(十) 发现乘客遗失物品的，应当主动告知企业，并及时归还或上缴；

(十一) 因车辆维修、人员用餐、交接班等原因不能营运的，巡游车应当使用“停运”标志，网约车应当暂停接单；未使用“停运”标志或者未暂停接单的，不得以任何理由拒载。

巡游车驾驶员还应当遵守下列规定：

- (一) 规范使用“待运”“预约”“停运”标志牌;
- (二) 承接出市境业务的,应当向企业报备登记。

### **第十五条 (驾驶员文明服务要求)**

出租汽车驾驶员应当在营运中提供文明服务,并做到下列要求:

- (一) 衣着整洁,文明礼貌;
- (二) 不讲服务忌语;
- (三) 保持车厢整洁卫生,不在车厢内吸烟、饮食,并劝阻乘客在车厢内吸烟;
- (四) 不向车外抛物、吐痰;
- (五) 按乘客的意愿使用空调、视频音响设施;
- (六) 使用普通话,根据服务对象可以使用上海话;
- (七) 协助乘客放、取行李;
- (八) 不主动介入乘客之间交谈。

### **第十六条 (驾驶员安全服务要求)**

出租汽车驾驶员应当在营运中提供安全服务,并做到下列要求:

- (一) 营运服务过程中,不得从事与营运无关的活动;
- (二) 行车途中不接听或拨打手机;遇有紧急情况需接听手机时,应先征得乘客同意,并不得影响行车安全;
- (三) 应当拒绝乘客提出的有碍安全行车的要求,但需向乘客解释理由;

(四)不得装载易燃、易爆等危险物品；应阻止乘客携带危险、违禁物品上车；

(五)乘客上下车时，车辆应沿人行道平行停靠，并提醒乘客在车辆右侧上下车；在交通法规禁止上下客的地点，应拒绝乘客上下车；

(六)车辆发生事故时，立即停车，优先帮助乘客转移至安全区域。

### **第十七条（驾驶员预约服务规范）**

出租汽车驾驶员承接预约服务业务的，应当遵守下列规定：

(一)不得承接具有议价、加价功能及显示目的地、乘客详细信息的预约服务业务；

(二)不得擅自转让承接的预约服务业务；

(三)在机场、火车站等设置出租汽车营业站的指定区域内，不得承接预约服务业务；

(四)在乘客要求的时间之前到达指定地点；

(五)到达预约接客的指定地点后，及时联系乘客；无法与乘客取得联系的，应当与提供预约服务信息的企业联系确认；

(六)在载客状态时不得承接其他预约服务业务。

### **第十八条（营业站管理人员服务要求）**

出租汽车营业站及重大活动保障现场管理人员在日常服务中应当符合下列要求：

(一)佩戴服务标志、衣着整洁、文明礼貌；

(二) 营业站有车时，按先进先出原则，依次乘公派车；营业站无车时，应当立即组织车源；

(三) 指挥驾驶员按车位有序停放车辆，保持车道畅通；

(四) 按照先到先乘的原则为候车乘客安排车辆；对老、弱、病、残、孕、幼等特殊乘客，酌情优先供车；

(五) 督促驾驶员遵守客运法规，纠正、劝阻驾驶员的违法违规行为，并及时向相关部门举报。

### **第十九条（巡游车站点服务规范）**

巡游车驾驶员在候客站等站点服务时，应当符合下列规定：

(一) 停靠车辆的顶灯应处于“待运”或“预约”状态；

(二) 车辆停靠候客站期间，驾驶员不得离车；

(三) 站点候客时，应遵守营运秩序，按序上客；站点有管理人员的，应当服从现场管理人员的指挥与调派；

除巡游车外，其他车辆不得占用出租汽车候客站泊位。

### **第二十条（企业安全管理）**

出租汽车经营者应当加强安全管理，并符合下列要求：

(一) 完善调派机制，引导驾驶员合理安排作息，防止疲劳驾车；

(二) 定期组织开展驾驶员安全营运、规范服务等教育培训，并建立培训档案；

(三) 加强对营运车辆安全技术性能的检查，并建立档案；发现问题，立即停止营运或暂停派单；

(四)巡游车企业及个体工商户应当制定车辆保养计划并组织实施，保留车辆保养、检验记录。网约车平台企业应当督促注册车辆的所有人定期进行车辆保养；

(五)依法投保相关保险，保障乘客合法权益。

### **第二十一条（企业预约服务管理）**

通过电信、互联网等方式提供出租汽车预约服务的企业应当遵守下列规定：

(一)建立内部管理制度，确保预约服务的操作流程公平、公正、公开；

(二)向社会公布服务方式、服务承诺、投诉电话、收费标准；

(三)接到预约后，应当在5分钟内回复；预约成功的，提前告知乘客车号和预计到达时间；

(四)预约信息应当按照要求与行业的服务监管平台对接，并实时上传；

(五)不得向未取得营运资格的车辆及驾驶员提供预约服务信息；

(六)不得向载客状态的车辆发送预约信息；

(七)不得向驾驶员提供具有议价、加价功能及显示目的地、乘客详细信息的预约服务；

(八)巡游车承接预约服务业务时，由巡游车企业将该车辆的顶灯营运状态显示调整为“预约”；

(九) 已承接预约调度服务业务的车辆无法按时到达的,应当及时重新调派车辆,确保乘客用车需求;

(十) 全程监控预约服务业务的承接执行情况,并保留相关信息记录以备查询;

(十一) 实行市场奖励的,应当提前向社会公布奖励计划实施的具体内容;

(十二) 鼓励设立外语座席,满足外籍人士用车需求;

(十三) 保护乘客各类隐私的信息安全。

## **第二十二条 (应急要求)**

遇抢险救灾、突发事件、主要客运集散地客流积压、重大活动等特殊情况时,出租汽车经营者和相关服务企业应当承担社会责任,服从管理部门依法采取的指挥调度等措施。

## **第四章 服务质量监督**

### **第二十三条 (服务质量管理)**

出租汽车经营者应当完善质量监督体系,加强服务质量跟踪,建立投诉处理工作机制,并符合下列要求:

(一) 向社会公布服务承诺;

(二) 建立服务质量管理制度,制定质量管理目标;

(三) 设立服务质量管理部门,负责服务质量的监督、考核和分析,并制定和落实改进措施,对质量问题限期进行整改;

(四) 设立投诉处理部门,专人受理乘客来电、来信、来访;

(五) 开通 24 小时服务热线，在发票上或者通过平台软件公布服务热线电话号码；

(六) 按照行业管理要求处理投诉，投诉受理率和处理率应当达到 100%；定期组织对投诉者的回访，听取投诉者对投诉处理结果的意见。

#### **第二十四条（法律责任）**

对涉及出租汽车客运服务规范的违法行为，按照《上海市出租汽车管理条例》等有关规定实施行政处罚。

### **第五章 附则**

#### **第二十五条（施行日期）**

本规范自 2023 年 6 月 1 日起施行，有效期至 2028 年 5 月 31 日止。

---

抄送：市交通委，浦东新区、闵行区、宝山区、嘉定区、金山区、松江区、奉贤区、青浦区、崇明区交通行政管理部门。

---

信息公开属性：主动公开

---

上海市道路运输管理局办公室

2023 年 4 月 14 日印发

---