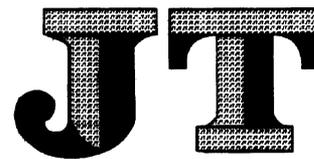


ICS 03.220.20

R 11

备案号：



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1069—2016

巡游出租汽车运营服务规范

Specifications for cruising taxi operation service

2016-10-21 发布

2016-11-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 巡游出租汽车经营者	2
5 巡游出租汽车服务人员	2
6 车辆	2
7 服务站点	3
8 运营服务	3
9 服务评价与投诉处理	4
附录 A(规范性附录) 服务评价指标计算方法	5
参考文献.....	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由交通运输部运输服务司提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、安徽省公路运输管理局、广州市交通运输委员会、重庆市道路运输管理局、北京首汽(集团)股份有限公司、上海强生出租汽车有限公司。

本标准主要起草人:程国华、田仪顺、王浩、杨海龙、李科、苏奎、王伟、刘常虹、秦维宪。

巡游出租汽车运营服务规范

1 范围

本标准规定了巡游出租汽车经营者、服务人员、车辆、服务站点、运营服务及服务评价与投诉处理的要求。

本标准适用于巡游出租汽车旅客运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
 GB/T 22485 出租汽车运营服务规范
 JJG 517 出租汽车计价器

3 术语和定义

GB/T 22485 确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

巡游出租汽车运营服务 **cruising taxi operation service**

可在道路上巡游揽客、站点候客,喷涂、安装巡游出租汽车标识,以七座及以下乘用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行为。

3.2

巡游出租汽车经营者 **cruising taxi business entities**

依法取得巡游出租汽车客运经营资格、提供巡游出租汽车运营服务的企业或个人。

3.3

巡游出租汽车车辆 **cruising taxi**

依法取得《巡游出租汽车运输证》的车辆。

3.4

巡游出租汽车驾驶员 **cruising taxi driver**

依法取得《巡游出租汽车驾驶员证》的驾驶员。

3.5

巡游出租汽车服务人员 **cruising taxi service personnel (agent)**

直接或间接为乘客提供巡游出租汽车运营服务的人员。

注:通常包括巡游出租汽车驾驶员、站点服务、电召服务、客服等人员。

3.6

巡游出租汽车电召服务 **on-call cruising taxi service**

根据乘客通过电信、互联网等方式提出的服务需求,按照约定时间和地点提供的巡游出租汽车运营服务。

3.7

巡游出租汽车服务站点 **cruising taxi service sites**

有明显标志,允许巡游出租汽车停靠、候客、载客的场所。

3.8

待租 for hire

巡游出租汽车可提供载客服务的状态,运营标志显示“空车”字样。

3.9

暂停运营 out of service

巡游出租汽车不提供载客服务的状态,运营标志显示“暂停”字样。

3.10

议价 negotiate price

巡游出租汽车驾驶员与乘客协商收费的行为。

3.11

拒载 refuse to take passenger

在待租状态下,巡游出租汽车驾驶员在得知乘客去向后,拒绝提供服务的行为;或者巡游出租汽车驾驶员未按承诺提供电召服务的行为。

4 巡游出租汽车经营者

4.1 巡游出租汽车经营者(简称经营者)的总体要求应符合 GB/T 22485 的相关规定。

4.2 应定期组织巡游出租汽车驾驶员(简称驾驶员)的安全、服务培训,增强驾驶员安全意识,提高运营服务质量。

4.3 应建立巡游出租汽车车辆(简称车辆)定期检查、维护制度,保证车辆技术状况良好、性能可靠。

4.4 宜建立车辆和乘客保险制度,提高安全事故责任承担能力。

4.5 宜主动公开服务标准和质量承诺,加强安全、诚信、优质服务品牌建设。

4.6 宜通过互联网技术提供巡游出租汽车电召服务、实现乘客电子支付以及服务质量评价,提升服务品质。

5 巡游出租汽车服务人员

5.1 巡游出租汽车服务人员(简称服务人员)业务素质、服务仪容、服务用语和言行举止等应符合 GB/T 22485 的相关要求。

5.2 巡游出租汽车服务站点(简称服务站点)服务人员应按次序调派车辆,引导乘客有序乘车。

6 车辆

6.1 基本要求

6.1.1 车辆的技术条件、维护、检测、诊断、污染物排放限值和内饰材料等基本要求,以及车容车貌应符合 GB/T 22485 的相关要求。

6.1.2 车辆应按规定配置顶灯、运营状态标志、计程计价设备,以及具有行驶记录功能的车载卫星定位装置、安全防范设施和消防器材等。

6.2 专用设施要求

6.2.1 顶灯应与运营状态标志联动,夜间应有照明。顶灯应有中英文“出租汽车”字样。

6.2.2 计程计价设备安装位置应方便乘客查看,数字显示清晰,发票打印清晰准确。计量性能应符合

JJG 517 的规定。

6.2.3 安全防范设施应具备防劫防盗、应急报警等功能,应急报警装置宜实现与车载卫星定位系统联动。

6.2.4 刷卡消费设备功能正常、有效,宜推广使用符合金融标准的非现金支付方式。

6.3 服务标志要求

6.3.1 车身颜色及喷涂式样应符合当地出租汽车行政主管部门规定。

6.3.2 运营状态标志应大小适宜、显示明亮、字迹清楚,易于乘客识别。

6.3.3 经营者名称或简称、价格标准、服务监督电话和乘客须知信息等应在车厢内外显著位置明示。

6.3.4 《巡游出租汽车运输证》、《巡游出租汽车驾驶员证》、服务监督卡(牌)等按规定要求携带、摆放。

6.3.5 无障碍出租汽车应设有专用标志。

7 服务站点

7.1 宜在机场、火车站、汽车客运站、港口、公共交通枢纽等客流集散地及商业、医院、旅游景点和密集的居民社区等公共场所设置服务站点。

7.2 平面布局便于有序排队乘车与车辆停放。

7.3 设置统一式样的文字标志、导向标志。标志设置应明显清晰,宜有中英文。标志应符合 GB/T 10001.1 的有关规定。

8 运营服务

8.1 运营服务及行车安全应符合 GB/T 22485 的相关要求。

8.2 运营前应检查计程计价设备、车载卫星定位装置是否正常。设备发生故障时,应送检报修,不得继续运营。

8.3 运营服务全程不得拒载、绕路、甩客,不得议价(包车服务和当地出租汽车行政主管部门制定的其他规定除外)。

8.4 提供巡游出租汽车电召服务:

——宜提供 24h 不间断信息服务;

——通过电信方式开展电召服务的,宜使用 95128 出租汽车约车服务号码;

——应及时发布乘客服务需求信息,驾驶员可根据自身情况确定是否提供相应服务;

——收取电召服务费应符合当地出租汽车运价管理相关规定;

——电召服务信息应进行全程记录,并根据当地出租汽车行政主管部门的具体要求提供电召服务信息。

8.5 在机场、火车站等设立统一出租汽车调度服务站点或实行排队候客的场所,驾驶员应服从调度指挥,按顺序排队候客,不得通过电召方式在排队候客区揽客。

8.6 乘客上车前,不得询问目的地。

8.7 乘客上车后,问清或核实目的地,选择合理路线,按规定开始使用计程计价设备。

8.8 因车辆或驾驶员原因造成车辆停驶时,应暂停计费。

8.9 到达目的地后,应在允许停车路段就近靠路边停车,终止计费。

8.10 按计程计价设备显示金额及相关规定收费,并出具出租汽车发票。

8.11 乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出省、市、县境时,应按规定办理验证登记手续。

8.12 遇下列情形,驾驶员可拒绝提供运营服务:

- 乘客在禁止停车的路段招手招车的;
- 乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间驶出省、市、县境而不按规定办理验证登记手续的。

8.13 因交接班、车辆故障、驾驶员用餐或休息等原因不能提供巡游出租汽车运营服务时,应使用暂停运营标志。

9 服务评价与投诉处理

9.1 基本要求

9.1.1 经营者和驾驶员应保证服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确,接受当地出租汽车行政主管部门的服务质量信誉考核。

9.1.2 经营者应自觉接受社会监督,按规定设置服务监督机构、公布服务监督电话。接到乘客投诉后,应在 24h 内处理,10 日内处理完毕,并将处理结果告知乘客。

9.1.3 经营者应开展服务质量评价,不断提升服务水平。

9.2 服务评价指标

9.2.1 车辆服务标志设置合格率 100%,计算方法按 A.1。

9.2.2 顶灯、计程计价设备合格率 100%,计算方法按 A.2。

9.2.3 车载卫星定位系统合格率、车容车貌合格率、驾驶员仪容和行为举止合格率、乘客有效投诉率、乘客投诉处理率、乘客满意率、致人死亡同等责任及以上交通事故次数、致人受伤同等责任及以上交通事故次数、交通责任事故次数、交通违法行为次数指标及计算方法符合 GB/T 22485 有关要求。

附 录 A
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

A.1 车辆服务标志设置合格率

车辆服务标志检查合格车数与车辆服务标志检查总车数之比,见式(A.1):

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad (\text{A.1})$$

式中: A_1 ——车辆服务标志设置合格率;
 B_1 ——车辆服务标志检查合格车数;
 C ——车辆服务标志检查总车数。

A.2 顶灯、计程计价设备合格率

顶灯、计程计价设备检查合格车数与顶灯、计程计价设备检查总车数之比,见式(A.2):

$$A_2 = \frac{B_2}{D} \times 100\% \quad (\text{A.2})$$

式中: A_2 ——顶灯、计程计价设备合格率;
 B_2 ——顶灯、计程计价设备检查合格车数;
 D ——顶灯、计程计价设备检查总车数。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅关于深化改革促进出租汽车行业健康发展的指导意见(国办发〔2016〕58号)
 - [2] 巡游出租汽车经营服务管理规定(交通运输部令 2016年第64号)
-