

潮州市交通运输局

关于进一步规范出租汽车驾驶员经营行为的 通知

各县(区)交通运输局、各网约车平台公司、出租汽车公司:

为进一步规范全市出租汽车经营行为,切实做好古城及高铁站区域内出租汽车违法违规等行为等问题的整治工作,缓解打车难问题,维护出租汽车行业良好经营秩序,现就进一步规范出租汽车驾驶员经营行为有关事项通知如下:

一、各网约车平台公司、出租汽车公司要严格按照国家、省、市相关规定开展经营活动,切实履行安全生产主体责任。要加强对司机的监管和培训教育,重点提升职业素养、文明服务水平。节前及节日期间,各单位应在司机端持续推送温馨提示,警示司机规范经营、文明服务。

二、各网约车平台公司、出租汽车公司要科学实施运力调控,在重点区域加大运力投放,满足特殊时段群众出行需求。网约车平台公司要建立运价动态调节机制,在高铁站、古城区域用车高峰期适当调整运价,引导驾驶员积极接单。

三、各网约车平台公司、出租汽车公司要加强驾驶员经营行为的管控,及时纠正违规行为。对驾驶员诱导乘客取消

订单线下加价、巡游揽客、拒载、故意绕道等违规行为的，要从严从重处理。对交通运输主管部门转办的乘客投诉，要及时处理和回复；对交通运输主管部门要求协查取证的，要积极配合。

四、针对节日网约车违规经营多发的情况，各级交通运输主管部门要采取线上线下相结合的方式，加大车辆运行动态监控和路面巡查力度，严厉打击违法违规经营行为。自即日起，对涉嫌存在违规行为、被交通运输主管部门通报的驾驶员及其车辆，采取以下惩戒措施：

（一）交通运输主管部门在受理群众投诉中发现驾驶员涉嫌存在违规行为的，由所属平台通知驾驶员在规定时间内到交通运输主管部门接受调查，逾期不配合调查且未提供申辩理由的，全市网约车平台公司予以暂停派单，候投诉处置完结后方可恢复营运。

（二）1年内受到交通运输主管部门三次及以上行政处罚的，按照《广东省网络预约出租汽车驾驶员不良行为名单制度》的规定，纳入B类不良行为名单，全市网约车平台应采取至少1年不合作措施。

（三）违反从业人员服务规范行为，被新闻媒体曝光或上级部门通报，造成恶劣社会影响的，按照《广东省网络预约出租汽车驾驶员不良行为名单制度》的规定，纳入A类不良行为名单，全市网约车平台承诺永不录用、永不合作。

附件：1.关于印发《广东省网络预约出租汽车行业自律公司》的通知（粤公交协〔2023〕25号）
2.广东省网络预约出租汽车驾驶员不良行为名单制度



广东省城市公共交通协会

粤公交协（2023）25号

关于印发《广东省网络预约出租汽车行业自律公约》的通知

各网络预约出租汽车企业：

为加强广东省网络预约出租汽车行业自律自治，强化企业管理主体责任，保障司乘合法权益，提高行业安全服务水平，促进行业健康发展，我会根据《广东省交通运输厅关于印发2023年度全省出租汽车行业管理工作要点的通知》（粤交运字〔2023〕13号），组织省内主流平台制定了《广东省网络预约出租汽车行业自律公约》（以下简称《公约》）。《公约》于2023年6月21日起发布实施。现将《公约》印发给你们，请各单位认真组织学习，并贯彻执行，为推动我省出租汽车行业自律水平再提升作出新贡献。

联系人：李程钦，020-37637909-8002。

附件：《广东省网络预约出租汽车行业自律公约》



附件：

广东省网络预约出租汽车行业自律公约

第一章 总则

第一条 为加强广东省网络预约出租汽车行业自律自治，强化企业管理主体责任，保障司乘合法权益，提高行业安全服务水平，促进行业健康发展，特制定本公约，各网络预约出租汽车企业应自觉遵守。

第二章 自律约定

第二条 依法合规开展经营，按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等相关规定，严把车辆和驾驶员注册关，确保新增运力车辆和驾驶员出车百分百合规，逐步提高历史运力车辆和驾驶员的合规率，最终实现车辆、驾驶员出车百分百合规。

第三条 加强驾驶员岗前培训、岗中教育，提高驾驶员的安全、服务意识和素质。培训教育时长不低于当地的标准。建立档案管理制度，实行一人一档，档案保存期限按驾驶员在平台最近的出车记录起算应不少于 36 个月。通过培训教育提升驾驶员职业技能水平。

第四条 加强企业安全生产标准化建设，建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制。结合业务特点和风险特征，全面开展风险源辨识，科学评定风险等级，研

究和实践安全风险分级管控措施，达到主动发现、防御、降低和监测安全风险的目的。建立动态风险监测、预警、干预机制，借助新技术手段，保障安全监测预警干预功能全天候不间断运转。加强对高风险车辆、驾驶人和订单内行驶路线偏移、异常停留、实时位置丢失、车内冲突等异常情况的监测。对运营服务各要素和环节进行安全隐患排查治理，及时消除安全隐患。

第五条 制定防范驾驶员超时长工作、疲劳驾驶、分心驾驶机制。驾驶员 24 小时内累计服务时长满 4 小时强制下线 20 分钟、满 10 小时强制下线 6 小时，以保障运营安全。若发现驾驶员同一时刻打开两个及以上平台接单的行为或有跨多个平台超时长工作时，应采取相关管理措施，保障运营安全。

第六条 落实道路运输经营主体责任，保障驾驶员和乘客合法权益。按规定购买车辆和人员相应的保险。建立劳动时长保障、职业伤害保障、健康医疗、收入奖励与补偿、职业培训等保障措施。

第七条 保障驾驶员知情权和监督权，明确收入分配规则，每次订单完成后，在驾驶员端应同时列明订单的乘客支付总金额、驾驶员劳动报酬，并显示驾驶员分成比例（驾驶员分成比例=驾驶员劳动报酬/乘客支付总金额*100%）。

第八条 实现定价规则透明化，计价过程和抽成阳光化，

合理设定本平台抽成比例并公开发布，向行业做出公开承诺抽成比例不高于交通运输部要求的比例上限。会员单位之间要相互尊重，相互监督，坚决反对非法经营、恶意压价和低价竞销，合理确定运价标准。不开展以牺牲驾驶员收入为前提的促销活动。主动接受市场监管部门监督，共同维护市场秩序、营造公平竞争环境。

第九条 尊重和保障消费者的知情权、选择权、隐私权，杜绝任何误导性、强制性、欺诈性消费条款，明确服务项目和质量承诺，全天 24 小时畅通客服服务，12 小时内响应回应，按当地运输主管部门要求的时限处理完毕。

第十条 共同建立驾驶员服务质量信誉考核应用机制。建立安全运营标准和服务评价体系，通过驾驶行为、服务评价、安全投诉、事故记录等多维度信息，综合评价驾驶员安全服务水平。建立优秀网约车驾驶员表彰奖励机制，对见义勇为、救死扶伤、拾金不昧、热心公益、抢险救灾等好人好事并被有关单位或新闻媒体表扬的驾驶员，及时发现、记录和奖励表彰，并积极推荐参加协会等单位组织的评优表彰活动。建立《广东省网络预约出租汽车驾驶员不良行为名单制度》。

第十一条 服从政府安排做好各类应急保障任务。

第十二条 积极开展“助老用车”“无障碍用车”“爱心车队”等形式的社会活动。

第十三条 积极开展党建和工会工作。有条件的企业建立党组织和工会组织，设立专项资金，用于开展职工关爱工作，在服务职工、团结职工、凝聚职工，促进企业和行业发展中发挥应有的作用。

第十四条 建立行业协会定期会商制度。可由会长召集或者会员提请定期召开行业会议，副会长单位及会员单位参会。如有需要，会长单位及副会长单位可提出会议召开需求，经会长、副会长单位三分之二以上同意后召开会议。协会每年检查公约执行情况，在行业通报，并抄送业务主管部门；违反本公约的企业应限期改正，整改情况及时告知协会。

第十五条 建立全省统一网约车信息发布平台。构建政企沟通协作桥梁，进一步优化行业营商环境，建立一个更加公平、有序的市场环境。主管部门发布相关政策意见征集，通报企业诚信评价、合规化进展、发布各项指标监测信息；行业协会通报公约执行情况，定期更新驾驶员不良行为名单及其具体违规行为和次数等信息；平台企业计价规则、抽成比例调整提前七天在此平台进行公示。平台重大经营策略调整前充分征求意见、提前报备主管部门。

第十六条 完善协会服务质量纠纷第三方仲裁制。会员单位之间发生各种争议时，应本着互谅互让、友好协商的态度解决，必要时可向本协会或上级主管部门反映处理。

第三章 附则

第十七条 本自律公约由广东省城市公共交通协会出租汽车分会负责解释和监督执行。

广东省网络预约出租汽车驾驶员不良行为名单制度（试行）

第一条 为规范驾驶员从业行为，提高驾驶员文明服务意识，保障乘客的合法权益，推进我省网约车行业规范健康持续发展，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《广东省城市公共交通协会章程》和《广东省网络预约出租汽车行业自律公约》等有关规定，结合广东省网约车行业实际情况，广东省城市公共交通协会出租租赁汽车分会制定本制度。

第二条 不良行为名单分为 A、B 两类，结合网约车驾驶员从业行为具体情形，将驾驶员纳入相应的不良行为名单。

第三条 驾驶员有下列行为之一的，纳入 A 类不良行为名单，网约车平台承诺永不录用、永不合作。

（一）组织、策划聚众闹事（罢运、堵站、堵路、围堵单位等），殴打乘客、阻碍国家机关工作人员依法执行职务的或扰乱相关单位正常工作秩序等受到行政或刑事处罚的（编号：A-1）；

（二）有交通肇事犯罪记录、暴力犯罪、危险驾驶犯罪记录、吸毒记录、饮（醉）酒后驾驶记录的（编号：A-2）；

（三）发生致人死亡或重伤三人交通事故及以上，且承担事故主责的（编号：A-3）；

（四）严重违反企业规章、严重损害行业信誉、影响行业稳定被平台开除、辞退或终止合作的（编号：A-4）；

(五) 违反从业人员服务规范行为,被新闻媒体曝光或上级部门通报,造成恶劣社会影响的(编号:A-5);

(六) 有被吊销出租汽车从业资格证终生禁入行业记录的(编号:A-6);

(七) 违法使用或者泄露乘客个人信息,泄露乘客隐私的(编号:A-7);

(八) 法律、法规、规章及国家、省市有关部门规定的其他应纳入A类不良行为名单的情形(编号:A-8)。

(九) 将车辆交由无出租汽车驾驶员从业资格的人员营运,或者驾驶无《网络预约出租汽车运输证》的车辆开展运营的(编号:A-9);

(十) 跟踪、尾随、围堵乘客或以其他方式线下对乘客实施骚扰的(编号:A-10);

(十一) 随车非法携带易燃、易爆、有毒、放射性、腐蚀性等危险物品或管制器具的(编号:A-11);

(十二) 教唆、要求、利用或假扮乘客刷单、恶意投诉等扰乱网约车平台企业经营管理秩序达3次及以上的(编号:A-12)。

第四条 驾驶员有下列行为之一的,纳入B类不良行为名单,由网约车平台采取至少1年不合作措施:

(一) 1年内受到交通运输主管部门三次及以上行政处罚的(编号:B-1);

(二) 线下参与聚众闹事(罢运、堵站、堵路、围堵单位等),造成严重社会影响和行业不稳定且不构成违法犯罪的(编号:B-2);

(三) 拒不接受或故意阻挠监督检查的,或者威胁、辱骂乘客、执法人员或管理人员,情节较严重的(编号:B-3);

(四) 订单结束后采取反复多次拨打电话、发短信、端内信息、限制乘客上下车、无故索要联系方式的方式对乘客实施骚扰尚不构成犯罪的(编号:B-4);

(五) 其他违反法律、法规或有关规定、约定,造成行业、企业不良行为社会影响或较重经济损失的(编号:B-5)。

第五条 相关主管部门、网约车平台企业以及相关单位和个人发现上述驾驶员存在两类不良行为的,可将相关信息和佐证材料,推送至广东省城市公共交通协会出租租赁汽车分会专用邮箱(xiehuixinxi@163.com)或推送给协会指定人员。经协会核实、评估后纳入不良行为名单数据库,实行全行业共享共治。

第六条 被列入不良行为名单的驾驶员认为相关信息内容存在错误或者遗漏的,可以向协会提出异议,并提交相关证明材料。协会收到异议材料后,应当场复核,情况复杂的,复核不超过十个工作日。确认异议成立的,应更正相关信息,并通告所有网约车平台;异议不成立的,应告知复核结果和理由。

第七条 对于不按本制度执行的网约车平台公司，由协会报告主管部门依法依规处理。

第八条 本制度自印发之日起执行。本制度由广东省城市公共交通协会出租租赁汽车分会负责解释和监督执行。

抄送：省交通运输厅，各地级以上市交通运输局。