

名 称：	交通运输部办公厅关于促进手机软件召车等出租汽车电召服务有序发展的通知	布机构：	运输司
文 号：	交办运〔2014〕137号	题分类：	运输综合管理
发文日期：	2014年07月17日	主 题 词：	手机软件;召车;电召服务
索 引 号：	2014-00455		

交通运输部办公厅关于促进手机软件召车等出租汽车电召服务有序发展的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委），天津市交通运输和港口管理局：

为适应手机软件召车等出租汽车电召服务快速普及推广的新形势，维护出租汽车市场良好秩序，提升出租汽车服务质量，保障广大乘客及各方合法权益，促进出租汽车行业健康发展，经交通运输部同意，现就有关事项通知如下：

一、促进各类出租汽车电召服务协调有序发展

发展出租汽车电召服务，对转变出租汽车运营模式、方便乘客出行、提升服务质量、缓解交通拥堵、促进节能减排具有重要意义。出租汽车电召服务包括人工电话召车、手机软件召车、网络约车等多种服务方式。其中，手机软件召车能够为乘客提供高效便利出行服务，有利于提高服务效率和服务水平；人工电话召车能够为不使用手机软件召车的乘客提供基本电召服务，可有效保障群众公平享有便利出行服务。各地方交通运输主管部门要加强顶层规划设计，着力营造开放、公平、规范、有序的健康发展环境，积极鼓励支持各类出租汽车电召服务方式协调发展，推动建立高品质、多形式的出租汽车服务体系，保障人民群众享有均等化出行服务，为人民群众出行提供更加便利的条件。

二、加快实现出租汽车服务管理信息共享

各地方交通运输主管部门要加快推动城市出租汽车服务管理信息系统与手机软件召车服务系统实现信息共享和互联互通。共享信息应当包括出租汽车车辆和驾驶员基本信息、地理位置信息、空重车信息、服务质量信誉考核信息，以及电召服务预约、派单、应答、服务和驾驶员服务质量评价等信息。通过信息同步等技术手段，逐步实现对出租汽车电召服务的完整记录、及时跟踪和全过程监管。

三、严格驾驶员终端软件发放与使用管理

各地方交通运输主管部门要对驾驶员终端软件的发放与使用加强监督与管理，完善管理制度，规范管理程序，防止利用手机召车软件进行非法营运。发放驾驶员终端软件时，应当与城市出租汽车服务管理信息系统中相关信息进行比对，验证申请注册的驾驶员和车辆具备合法营运资格后方可予以发放。出租汽车驾驶员取得驾驶员终端软件使用权限后，不得转让或者租借给他人使用，丢失或更换手机时应当及时注销或更新服务账户信息。在手机软件召车服务过程中，应对驾驶员终端软件卫星定位系统地理位置与对应的出租汽车车载终端地理位置进行比对，确认经纬度位置基本重合后方可推送即时召车订单信息。

四、逐步实现出租汽车电召服务统一接入管理

各地方交通运输主管部门应当加强出租汽车电召服务的统一接入和管理，逐步实现各类出租汽车电召需求信息通过统一的城市出租汽车服务管理信息平台运转、全过程记录和播报，播报时应明确召车需求信息的来源渠道。其中，手机软件召车需求信息可在城市出租汽车服务管理信息平台运转后推送至驾驶员手机终端播报，但平台运转不得影响手机召车软件的正当功能及良性竞争。对于当前出租汽车车载终端设备功能及配置条件相对落后、不能保障手机软件召车服务高质量高效率运行的城市，交通运输主管部门要加快推动出租汽车车载终端设备的升级改造，并鼓励支持市场各方研发推广适应手机软件召车等各种电召服务方式发展的高性能车载终端设备。鼓励手机软件召车信息服务商发挥自身优势，加强订单管理，优化派单规则，提升服务水平，并参与出租汽车服务管理信息平台建设和技术改造。

五、保障出租汽车电召服务安全规范

出租汽车经营者要严格按照相关道路交通安全管理规定，规范安装出租汽车专用车载设施设备，不得违规在车内悬挂或者放置影响行车安全的设施设备。出租汽车驾驶员行车过程中不得接打和使用手机。使用手机查询或者应答召车业务的，应当在不影响行车安全的状态下进行。鼓励研发使用符合安全规定、方便驾驶员操作的新型应答接单硬件设施设备。出租汽车驾驶员在接单即时召车业务成功后，应当按照规定开启电召服务标志或暂停运营标志，并准时到达约定地点。对接单后未按承诺提供出租汽车电召服务的，视为拒载行为。鼓励引导社会各方力量发挥市场作用，共同建立诚信档案和奖惩机制，加快出租汽车驾驶员和乘客电召服务诚信体系建设。要进一步完善城市出租汽车服务管理信息系统和手机召车软件功能设置，逐步实现即时召车需求信息只能向空载出租汽车推送和播报，同时有效防止使用手机召车软件发布不良信息等行为。

六、严格执行出租汽车价格管理规定

出租汽车电召服务收费，应当符合当地的出租汽车运价管理相关规定，不得违反规定加价、议价，保障广大乘客的正当权益，维护出租汽车市场秩序。对违反规定收取其它费用的，乘客有权拒付车费，并可向城市交通运输主管部门投诉。城市交通运输主管部门要监督出租汽车驾驶员按照有关规定收取费用，防止和打击乱收费、乱涨价行为。实行市场奖励计划应当提前10日与城市交通运输主管部门沟通，并提前5日向社会公布奖励计划实施

标准和时限，切实保持公共服务均等化，避免造成市场供需状况大幅波动，影响部分社会公众乘坐出租汽车出行。

七、加强手机软件召车服务市场监管

各地方交通运输主管部门要加强对手机软件召车服务的市场监管，保护各方合法权益。各地方交通运输主管部门要结合本地实际，合理确定手机软件召车服务时间和服务范围。在机场、火车站等设立统一出租汽车调度服务站或实行排队候客的场所，出租汽车驾驶员应当服从调度指挥，按顺序排队候客，不得通过手机召车软件等方式在排队候客区揽客。对于不按要求接入城市出租汽车服务管理信息系统、不完整同步实现信息共享、不接受统一接入管理、违规发放驾驶员终端软件、在软件上提供违规加价议价功能及其它扰乱市场秩序的行为，各地方交通运输主管部门要协调督促手机软件召车信息服务商及时进行整改。对整改不力或拒不整改的，可要求出租汽车企业与驾驶员暂停使用该手机召车软件。

八、全面推进出租汽车信息化建设

各地方交通运输主管部门要适应出租汽车行业服务新要求，加快建立完善城市出租汽车服务管理信息系统。对于尚未建立出租汽车服务管理信息系统的城市，或者已经建立但总体功能与设施设备不能满足电召服务发展需求和本通知要求的，城市交通运输主管部门要积极向当地人民政府汇报，争取有关方面支持，按照《出租汽车服务管理信息系统》（JT/T 905—2014）等相关技术标准的要求，加快推进出租汽车服务管理信息系统建设或升级改造，并将手机软件召车等各类出租汽车电召服务方式统筹考虑。在出租汽车服务管理信息系统建立完善之前需要推行手机软件召车服务的，城市交通运输主管部门应当结合当地实际，制订过渡期间的实施方案并严格实施，维护出租汽车市场秩序和各方合法权益。为避免重复开发和资金浪费，部组织部公路科学研究院在总结全国出租汽车服务管理信息系统试点工作经验的基础上，研究开发了城市出租汽车服务管理信息系统通用版本软件，各地可自愿免费选用。

各地方交通运输主管部门要继续鼓励以移动互联网为代表的新一代信息技术在出租汽车行业的融合创新，积极探索发展各类新型服务模式，全面推动出租汽车行业转型升级，促进出租汽车均等化服务水平不断提升，更好地保障人民群众便利出行。各地有关手机软件召车等出租汽车电召服务发展问题和意见建议，请及时向交通运输部运输司反映。

交通运输部办公厅
2014年7月9日

抄送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团道路运输管理局（处），河北省城市客运管理局，交通运输部公路科学研究院。