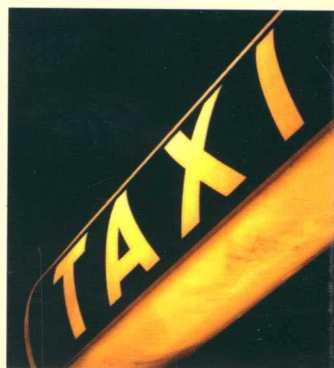


教育部人文社会科学研究青年基金项目（10YJC790340）研究成果
该书由长安大学人文社科学术专著出版基金资助出版

Management of Taxi
Service Quality
Theory and Practice

出租汽车 客运服务质量管理 理论与实践

姚志刚 袁球明◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

出租汽车客运服务质量管理理论与实践/姚志刚, 袁球明著.

北京: 中国经济出版社, 2012. 10

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0262 - 4

I. ①出… II. ①姚…②袁… III. ①出租汽车—旅客运输—服务质量—质量管理体系—研究—世界 IV. ①F571

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 192112 号

责任编辑 张淑玲

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 久品轩

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市昌平区新兴胶印厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 17.75

字 数 260 千字

版 次 2012 年 10 月第 1 版

印 次 2012 年 10 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0262 - 4/F · 8571

定 价 39.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言

出租汽车客运提供个性化的“门到门”公共交通服务，能满足大容量公共交通方式不能满足的特殊出行需要，在城市公共交通体系中具有独特的地位。独特的技术经济特性加上政治、经济、社会等因素，使我国出租汽车客运业受到政府严格的监管。在国际上放松管制浪潮中，大多数国家的出租汽车客运改革却依然在谨慎而缓慢地推行着。欧洲、北美及东亚一些国家出租汽车客运领域监管政策的改革取得了一定成功，放松数量管制与价格管制、加强服务质量管制，成为目前出租汽车客运领域政府监管政策调整的主要趋势。

改革开放后的三十多年里，国内出租汽车客运快速发展，同时也逐渐暴露出一些制度性矛盾，驾驶员群体事件不断、非法营运屡禁不止，拒载、绕道、乱收费、态度蛮横等服务质量问题引起社会各界强烈不满。近年来，各大城市纷纷通过规范企业经营行为、严格运输行政执法、强化驾驶员资质管理等措施，不断强化对出租汽车客运服务质量的政府监管。不少城市出租汽车客运行业管理部门意识到，将经营者服务质量作为经营权投放的依据，是提高服务质量的有效途径。但是，什么是出租汽车客运服务质量，如何评价经营者的服务质量，行业管理部门、经营者和驾驶员在出租汽车客运服务质量管理中的地位和作用是什么等一系列理论知识和技术方法却没有建立起来。从本质上改善出租汽车客运服务质量，需要建立一套面向全行业的出租汽车客运服务质量管理理论和方法。在已有服务质量管理、出租汽车客运管理的理论成果与实践经验的基础上，研究出租汽车客运服务质量管理理论与实践经验，对于科学制定产业管制政策、合理把握行业发展方向、正确评价企业经营绩效具有重要的理论和实践价值。

作者在承担“教育部人文社会科学研究青年基金项目”（10YJC790340）和与杭州道路运输管理局联合主持“浙江省道路运输管理局科技项目”



(2007025)的过程中,对国内外出租汽车客运的政府监管政策进行了梳理,总结了杭州市出租汽车客运服务质量管理实践经验,根据服务质量理论概括了出租汽车客运服务质量的基本特性和影响出租汽车客运服务质量的道德风险因素;通过开展出租汽车客运服务质量调查,获得了政府监管者、企业经营者、驾驶员及乘客对出租汽车客运感知服务质量评价结果,明确了出租汽车客运服务质量管理关键因素,并对出租汽车客运服务质量度量方法进行改进,证实了不同参与主体评价出租汽车客运服务质量时的差距。在上述研究基础上,构建了出租汽车客运企业服务质量综合考核指标体系,提出用专家调查法与层次分析法相结合进行出租汽车客运企业服务质量综合考核评价的思路和方法。

本著作是“教育部人文社会科学研究青年基金项目”(10YJC790340)的阶段性成果,也是“浙江省道路运输管理局科技项目”(2007025)研究成果的总结和提炼。项目得以立项和顺利进行,要感谢教育部、浙江省道路运输管理局和杭州市道路运输管理局的资助,感谢杭州市道路运输管理局何雄彪副局长、陈锡祥副局长的关心与支持,感谢邬忠良处长、裘爱红主任、黄方处长、肖敏处长、邵苗中队长和相关部门、区处的参与和大力支持。感谢项目研究过程中长安大学周伟教授、王元庆教授和郝恩崇教授等专家的指导和帮助,他们的建设性意见和中肯建议使作者受益匪浅。同时,感谢梁洁、谢少鹏、张凤丹、汤木兰、王华在攻读硕士学位期间为项目调研和研究报告撰写所付出的劳动。

本著作得以出版,要感谢“长安大学人文社科学术专著出版基金”的资助,要感谢长安大学经济与管理学院吴群琪教授、王建伟教授、张三省教授的鼓励与支持,也要感谢长安大学社会科学处杨琦处长、李刚副处长、董淑霞主任和其他同事为著作出版资助所付出的努力。同时,感谢康文渊、丁小东攻读硕士学位期间为本著作收集、整理资料以及数据统计处理所付出的劳动。也要感谢中国经济出版社,正是张淑玲编辑细致入微的工作与勤劳付出,才使本著作得以及时、高质量的出版。最后,感谢两位作者各自身后无私奉献的妻儿家人,他们的默默付出成就了作者学术上的不断进步,他们的理解和支持成为了作者不断前进的动力。

当然,国内外城市出租汽车客运监管政策存在较大差异,出租汽车客

运服务质量管理有不同的经验和做法值得借鉴,进行出租汽车客运服务质量管理研究还有很多的探索性工作需要开展。由于时间仓促,加上水平有限,本书必定存在纰漏和需要完善之处,不足之处还望各位读者赐教,如有意见或建议,敬请发邮件至电子邮箱:zhgyao@chd.edu.cn。

姚志刚 袁球明
2012年7月

目 录

前 言 /1

第1章 出租汽车客运及其政府监管政策

1.1 出租汽车客运 /1

1.1.1 市场形态 /2

1.1.2 经营方式 /5

1.1.3 服务特性 /8

1.2 出租汽车客运的产业定位 /10

1.2.1 产业特征 /10

1.2.2 功能定位 /11

1.3 出租汽车客运政府监管趋势 /13

1.3.1 监管方式 /13

1.3.2 监管目标 /16

1.3.3 发展趋势 /18

1.4 我国出租汽车客运服务质量监管实践 /21

1.4.1 监管机构沿革 /21

1.4.2 服务质量监管制度建设 /22

1.4.3 出租汽车客运服务国家标准 /24

第2章 出租汽车客运服务质量管理理论基础

2.1 出租汽车客运服务质量及其特征 /29

2.1.1 服务质量及其特性 /29

2.1.2 服务质量度量方法 /32

2.1.3 出租汽车客运服务质量及其特性 /35



- 2.2 出租汽车客运服务质量差距模型 /38
 - 2.2.1 服务质量差距模型 /38
 - 2.2.2 出租汽车客运服务质量差距模型 /39
 - 2.2.3 出租汽车客运服务质量改善对策 /41
- 2.3 出租汽车客运服务质量管理体系 /43
 - 2.3.1 质量管理及其标准化 /43
 - 2.3.2 服务质量管理基本原则 /44
 - 2.3.3 服务质量管理体系构建目标 /45
 - 2.3.4 服务质量管理体系构建步骤 /46
- 2.4 出租汽车客运服务补救管理 /48
 - 2.4.1 服务补救管理及其特点 /48
 - 2.4.2 服务补救过程管理 /53
 - 2.4.3 服务失败预应过程管理 /54
 - 2.4.4 服务补救反应过程管理 /57
- 2.5 出租汽车客运服务质量管理中的道德风险问题 /60
 - 2.5.1 道德风险的内涵 /60
 - 2.5.2 道德风险形成机理分析 /66

第3章 出租汽车客运服务质量管理实践：以杭州市为例

- 3.1 杭州市出租汽车客运业基本情况 /70
 - 3.1.1 发展历程 /70
 - 3.1.2 运力结构 /71
 - 3.1.3 产业结构 /78
- 3.2 杭州市出租汽车客运服务质量监管概况 /80
 - 3.2.1 乘客投诉状况 /81
 - 3.2.2 运政违章状况 /86
 - 3.2.3 交通违章状况 /93
- 3.3 杭州市出租汽车客运服务质量管理体系 /97
 - 3.3.1 管理组织结构 /97
 - 3.3.2 外部监管体系 /100

3.3.3 法律法规建设 /102

第4章 出租汽车客运服务质量调查与分析**4.1 出租汽车客运服务质量问卷设计与调查安排 /108**

4.1.1 问卷设计 /108

4.1.2 问卷测试与完善 /109

4.1.3 调查安排 /112

4.1.4 调查实施 /114

4.2 出租汽车客运感知服务质量调查结果分析 /117

4.2.1 乘客问卷调查结果 /117

4.2.2 驾驶员问卷调查结果 /128

4.2.3 企业管理者问卷调查结果 /133

4.2.4 行业管理者问卷调查结果 /137

4.2.5 服务质量问卷调查结果对比分析 /142

4.3 出租汽车客运服务质量重要程度调查结果分析 /147

4.3.1 乘客调查结果 /147

4.3.2 驾驶员调查结果 /148

4.3.3 企业管理者调查 /150

4.3.4 行业管理者调查 /151

4.3.5 服务质量管理关键因素识别 /153

第5章 出租汽车客运服务质量度量方法与应用**5.1 因子载荷加权 SERVQUAL 度量方法 /159**

5.1.1 因子分析法 /159

5.1.2 加权 SERVQUAL /160

5.1.3 数据分析与讨论 /162

5.2 SERVQUAL 与 SERVPERF 方法比较 /166

5.2.1 未加权情况下的度量方法对比 /166

5.2.2 加权情况下的度量方法对比 /169

5.3 区间估计修正 IPA 的出租汽车客运服务质量分析 /173



- 5.3.1 IPA 基本原理 /173
- 5.3.2 区间估计修正 IPA 分析 /174
- 5.3.3 数据分析与讨论 /176
- 5.4 出租汽车客运感知服务质量评价排序方法 /179
 - 5.4.1 指标筛选 /180
 - 5.4.2 TOPSIS 排序法 /181
 - 5.4.3 VIKOR 排序法 /182
 - 5.4.4 数据处理与分析 /183
- 5.5 出租汽车客运服务质量感知差距实证分析 /188
 - 5.5.1 出租汽车客运服务差距模型 /188
 - 5.5.2 调查结果 /188
 - 5.5.3 差距对比与分析 /190

第6章 出租汽车客运企业服务质量综合评价

- 6.1 出租汽车客运企业服务质量综合评价思路 /194
 - 6.1.1 考核评价体系结构 /194
 - 6.1.2 考核评价流程 /196
 - 6.1.3 考核评价内容 /197
- 6.2 出租汽车客运企业服务质量综合考核指标体系 /198
 - 6.2.1 指标体系设计要求与原则 /199
 - 6.2.2 指标体系构建方法 /202
 - 6.2.3 指标含义与属性值计算 /207
 - 6.2.4 指标赋值与标准化 /217
- 6.3 出租汽车客运综合服务质量考核方法 /228
 - 6.3.1 方法简介 /228
 - 6.3.2 指标权重确定方法 /229
 - 6.3.3 考核实施步骤 /240
 - 6.3.4 考核评价建议 /241

附表 4.1 出租汽车客运感知服务质量乘客调查表 (SEVERPERF) /245

附表 4.2 出租汽车客运感知服务质量乘客调查表 (SERVQUAL) /247

附表 4.3	出租汽车客运感知服务质量驾驶员调查表	/250
附表 4.4	出租汽车客运感知服务质量经营者调查表	/252
附表 4.5	客运出租汽车服务质量行业管理者调查表	/254
附表 4.6	出租汽车客运服务质量构成要素重要程度乘客调查表	/256
附表 4.7	出租汽车客运服务质量构成要素重要程度驾驶员调查表	/258
附表 4.8	出租汽车客运服务质量构成要素重要程度 企业管理者调查表	/260
附表 4.9	出租汽车客运服务质量构成要素重要程度 行业管理者调查表	/262
参考文献		/264

第1章

出租汽车客运及其政府监管政策

发达国家出租车的起源可追溯到16世纪。英国伦敦市在1588年就出现了为贵族及上流社会人士服务的出租马车（Hackney），1897年在美国纽约还曾出现用电力替代马匹的电动出租车。出租汽车（Taxi/Taxicab）于19世纪末汽车诞生后相继在发达国家大城市出现，并得到快速发展。从20世纪30年代开始，欧、美及亚洲许多国家逐步对城市出租汽车客运业进行规范管理或者实施政府监管。中国最早的出租汽车于1903年出现在哈尔滨，接着在上海、北京、杭州、汉口、广州、重庆等地陆续出现。但中国大陆的出租汽车客运到20世纪80年代才得到快速发展，从90年代中期开始各大城市陆续对出租汽车客运实施较为严格的政府监管。

1.1 出租汽车客运

客运出租汽车是为“充分满足乘客意愿而被雇用的营业汽车”，提供“门到门”个性化服务的小型客运。原建设部1997年12月颁布的《城市出租汽车管理办法》将出租汽车定义为“经主管部门批准，按照乘客和用户意思提供客运服务，并且按照行驶里程和时间收费的5座以下的客车”，在规定范围内以最短径路行驶、按计费器标准（包括每车公里单价、起步价、单程、夜间及等候计费等）收取费用。《出租汽车服务》国家标准（GB/T 22485—2008）中认为出租汽车是“由乘客意愿而被雇用的载运乘客并按行驶里程、时间计费的汽车”。

综上所述，出租汽车客运应是以小型汽车（不同城市规定核定载客人数5~9人不等）为运输工具，根据乘客指定“起一讫”点甚至行车路径而提供的乘客位移服务，按照车辆行驶里程、运行时间计费方式或由双方



协商计费标准收取运费的经营性活动。

1.1.1 市场形态

(1) 出租汽车客运服务方式

根据出租汽车客运服务过程的车辆运行特征,可将其分为沿街巡游、站点等候和预约调度三种服务方式。

①沿街巡游

沿街巡游也被称为“扬招”式服务,是指驾驶员在允许的运营区域内驾车沿道路行驶并随机搜寻乘客,而乘客则在道路外侧向驾驶员招手示意并在允许出租汽车停靠的位置获得服务。一般情况下,巡游式出租汽车客运服务在人口密度高的大城市最常见,乘客等待时间是衡量其服务水平的重要标准。在巡游服务方式下,乘客与驾驶员信息不对称,乘客不能事先获知在路外等待时间长短、无法比较不同出租汽车运价、无法获知驾驶员素质等信息,因而处于不利市场地位,容易支付额外运费或得到劣质服务。

②站点等候

站点等候指驾驶员在机场、车站、宾馆等客流密集场所,或其他设置有出租汽车停靠站点的固定区域排队等候乘客的方式。当同一停靠站点有多辆出租汽车等候乘客时,通常按照车辆到达先后顺序排队,先到达的出租汽车拥有优先载客权,按行业规则或通过法律约定“先到先走”(First-in, First-out)服务规则。这时乘客依然难以获得经营者、驾驶员及车辆的充足信息,从而处于不利地位。但随着出租汽车监管政策调整,国外有客运出租汽车管理部门尝试赋予乘客按服务质量或运费进行谈判的权利,即允许乘客根据对车辆、驾驶员的素质判断,或出租车外公布的运费标准在乘车点选择客运出租汽车,可不遵循“先到先走”规则。

③预约调度

预约调度指客运出租汽车经营者与乘客先通过书面或口头协议以及电话、互联网等方式,约定车辆类型、乘客人数、乘车地点及目的地、运费标准等,然后经营者派遣乘客所需车辆,前往指定地点。预约调度式服务时,乘客通过电话、网络等与出租汽车调度(呼叫)中心、驾驶员等预定客运服务,调度中心派遣离预约乘客最近的出租汽车驾驶员前往。预约调度式客运既有随机一次性服务,也有长期包车服务。相对于传统的巡游和

等候服务方式,预约调度式客运出租汽车也被称为“约租车”。预约服务时乘客可根据经营者的价格、口碑、车辆、服务质量等信息进行选择,从而实现有效竞争。同时,预约服务具有明显的规模经济特征,规模大的企业能提供高服务水平的预约服务,乘客等待时间及车辆空驶距离更短。基于这一特征,在预约服务市场引入竞争会产生负面影响,在小城市或人口密度低的农村会更加明显。

在16世纪的出租马车时代,巡游、等候和预约三种方式的出租客运服务均已存在,而巡游式一直占主导地位。随着20世纪60年代欧美国家的电话普及之后,电话预约服务快速兴起,并迅速从小城镇扩展到大城市,以至于成为大多数城镇居民出租客运汽车出行时主要的服务方式。目前,除少数人口密集城市外,欧美国家的出租汽车客运依然以预约式服务为主。但在大城市以及多数亚洲国家,出租汽车客运仍以巡游式服务为主。

(2) 出租汽车客运市场类型

由于巡游和等候服务方式与预约服务方式存在明显差异,许多研究出租汽车客运监管政策的经济学家认为应该对两类市场实施不同的监管政策。19世纪的法国皇帝拿破仑三世注意到两个市场的差异,就通过实施经营许可证制度来控制在街道上巡游或站点等候揽客的出租车数量,而不控制通过契约方式提供预约客运服务的约租车数量。到20世纪60—70年代,电话普及促使预约式服务得到快速发展,加剧了出租客运市场的竞争。传统出租汽车客运经营者通过在站点安装电话、建立调度中心及车载无线电调度系统等提供预约出租客运服务,也积极推动政府对约租车市场进行限制。

由于预约出租汽车客运监管政策的差异,导致出租客运市场结构发生了显著变化:英国伦敦允许传统出租车与约租车在预约服务市场展开竞争,通过差异化的驾驶员资格证区分两个市场体系;美国纽约却拆掉了传统出租车上的预约设备,专门开辟约租车服务市场,并有限发放经营许可证对约租车数量进行监管,调控约租车与传统出租车的竞争;法国巴黎推动传统出租车进入预约服务领域,使专营预约服务的约租车数量逐渐减少至几乎消失。根据2000年的约租车数量统计数据,伦敦约有50000辆、纽约约有40000辆、巴黎不足100辆专门提供预约服务的出租汽车。

根据城市出租汽车客运市场是否独立存在约租车服务,可以将出租汽车客运市场分为双轨制和单轨制两类体制。

①双轨制

在实行双轨制市场划分的城市,分别颁发出租汽车(Taxi)经营许可证和约租车(PHV/FHV)两种经营许可证。一般而言,持有出租汽车经营许可证的车辆除了可以提供沿街巡游式客运服务外,还可以提供站点等候式或预约调度式客运服务;而持有约租车经营许可证的车辆不允许沿街巡游或在出租车停靠站点招揽乘客,仅允许提供预约调度式客运服务。采用双轨制的城市对约租车的数量、技术条件、运价以及驾驶员资格等要求比出租车宽松很多,约租车经营许可证比出租车许可证容易取得。英国、澳大利亚、加拿大等国家的大多数城市实施双轨制,规定约租车从事巡游或站点候客服务属于违法行为。

②单轨制

在实行单轨制的城市,只颁发客运出租汽车经营许可证,不颁发专门提供预约式客运服务经营许可证,持许可证的车辆可提供巡游、等候和预约式服务。单轨制下的部分城市出现带驾(配备驾驶员)汽车租赁业务。如中国大部分城市客运出租汽车均可提供巡游、等候及预约三种形式的客运服务,不颁发约租车客运经营许可证,而是将约租车纳入带驾(配备驾驶员)租车服务业务范围或将其视作非法营运车辆(俗称“黑车”)。

鉴于中国大陆地区城市主要采取单轨制,本书研究对象主要指单轨制下的出租汽车客运服务,涉及约租车服务时会进行特殊说明。

(3) 美国纽约出租汽车客运市场结构

美国纽约市出租汽车客运的发展起源于哈里·艾伦(Harry N. Allen)不满乘坐 Electric Vehicle Company 公司的电动出租车出行 0.75 英里(1.21km)而花费 5 美元(合 2010 年 113.66 美元)运费的经历。哈里就于 1907 年下半年从法国进口 65 辆汽车,成立了纽约出租汽车公司,并将出租汽车漆成黄色以有利于远距离辨识,而且使用机械式里程计费器。到 1908 年,纽约出租汽车公司拥有出租汽车 700 辆,出租汽车迅速取代了电动出租车。

目前,纽约市对客运出租汽车实施双轨制,市出租车管理委员会

(New York City Taxi and Limousine Commission) 将辖区内客运出租汽车按服务方式分为“黄颜色”(Yellow Cabs)出租车和约租车(FHV: For - Hire Vehicle)两类。Yellow Cabs即巡游式出租汽车,其得名于纽约市政府要求出租车身漆为黄颜色,经纽约市出租车管理委员会颁发经营资质,可以沿街巡游及利用出租车停靠点及机场等候区从事客运,座位数小于9个(含驾驶员)且按计价器收费。与其他双轨制城市不同的是,纽约禁止黄颜色出租车利用车载对讲设备接受预约服务。到2010年,纽约市共有13237辆Yellow Cabs。

纽约市的约租车(FHV)也是座位数小于9个(含驾驶员),但不能沿街巡游,只能提供预约服务,必须加入一个调度中心。约租车收费可根据乘客所要求在城市中服务的区域收费,也可按时间或里程收费。纽约市不要求约租车配备顶灯(斯塔顿岛除外)和计价器。在纽约,约租车可进一步细分为黑色商务车(Black Cabs)、通勤出租车(Community Car/Car services)以及豪华加长车(Luxury Limousine)三种。

表 1.1 纽约市出租汽车客运市场不同服务方式车辆结构

年份	Yellow Cab	Car services	Black Cabs	Limousine	总数
2000	12187	30800	11000	3100	54000
2002	12187	27400	11300	4500	50900
2004	12187	25500	9900	3600	47600
2006	12779	22900	10400	4200	46000

数据来自: Schaller Consulting, The New York City Taxicab Fact Book 2006 (R), 2007.

1.1.2 经营方式

根据出租汽车客运经营资质和车辆资产的权属关系分离与否,可划分出多种出租汽车客运的经营模式。尽管各地对出租汽车客运经营模式的称呼各异,但根据出租汽车客运经营资质(经营权)所有者、车辆所有者和车辆经营者的不同关系,将出租汽车客运经营模式划分为企业经营、合作经营、个体经营三种。具体经营模式分类如图1-1所示。

(1) 企业经营模式

在企业经营模式下,出租车经营资质和车辆产权均属出租汽车客运企

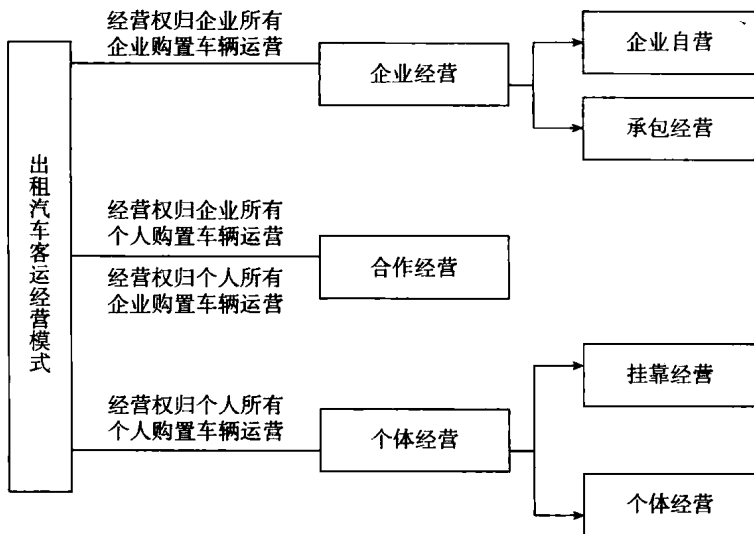


图 1-1 出租汽车客运经营模式分类结构

业所有，企业取得经营资质并购买车辆，招聘驾驶员并签订劳动合同，以企业为单位组织车辆经营（企业自主经营）；或者企业与经营者签订承包合同，由承包人经营客运出租汽车（承包经营）。企业是经营资质所有者、车辆所有者和客运经营主体，营运过程中的风险由企业承担。

企业经营模式具有产权与经营权一体化的现代企业结构，责权利统一。企业统一配置车辆和经营管理，有利于采用新技术并实现优化调度，容易形成品牌效益，服务质量与运营安全得到一定保障，具有制度稳定性，各方主利益划分明晰。但由于企业对车辆及驾驶员监管难度大、劳资关系管理不规范化，实施完全意义上的企业经营存在的困难较多，即使上海作为国内最典型的企业自主经营城市，也存在副班司机不完全属于企业员工的现象。

除自主经营（又称公车公营）外，部分企业选择承包经营模式，即在既定产权不变的前提下，企业将客运出租汽车交由承包人经营。在承包经营模式下，出租汽车客运企业虽然拥有车辆经营资质、是车辆所有者，但出租汽车客运经营由承包人完成。由于承包经营模式下经营者需与企业分配利益，所以容易出现就风险抵押金、定额承包金导致的企业和经营者的矛盾纠纷。也有人认为企业通过承包经营来转移经营风险和扩大收益。

（2）合作经营模式

合作经营是车辆所有者与经营资质所有者（往往是企业）合作，车辆所有者以企业名义从事实际经营或交第三方经营，是客运出租汽车产权与经营资质分离的“准企业经营”模式。车辆所有者、经营者定期向企业交纳经营资质的使用费和运营管理费。此外，还存在企业间以经营资质和车辆为资产、个体经营资质与企业所购买车辆为资产所进行的合作，也有城市存在类似的“经营权租赁”、“租标经营”。

20世纪90年代中后期，随着出租汽车客运政府监管逐步加强，许多城市的出租汽车客运企业以其经营资质与车辆所有者合作，被认为是通过合作经营转嫁投资风险及减少运营管理职责。但由于合作经营是数量监管环境下难以获取经营资质的投资者进入出租汽车客运市场的有效途径，而且合作方得到比企业运营模式更为宽松的管理环境，加上该制度对缓解企业资金紧张、集聚社会资本，迅速扩大经营规模起到积极作用，在发展早期得到政府支持。其局限性在于出租汽车产权和经营资质的分离，使企业侧重经营资质租赁获利而怠于运营管理，导致服务质量下降和恶性竞争。

（3）个体经营

个体经营是出租汽车车辆产权和经营资质均归个人所有，个体投资者以挂靠企业形式或以个体经营者身份独立运营的模式。

挂靠经营是名义上的企业经营、实质上的个体经营模式，即个体投资者是经营资质所有者、车辆所有者和客运经营者，但挂靠在企业名下运营。挂靠经营下个体投资者自主经营、自负盈亏，企业定期向个体投资者收取代办费而成为个体投资者办理证件、缴纳税费等服务代理，不承担个体投资者经营过程的法律责任。近年来，通过政府规范挂靠经营行为，被挂靠企业类似欧洲部分国家的调度中心、我国台湾等地的计程车合作社等组织，承担着驾驶员安全、职业教育等管理职能。

在完全个体经营模式下，个体投资者为经营资质所有者、车辆所有者和经营者，以个体投资者身份开展运营，投资者具有高度经营自主权。但政府管理部门面对众多个体经营者时管理难以到位、管理成本高。另外，由于出租客运的高风险性，一旦出现经营者难以承担的事故，其担负的成本将转移到社会最终由政府承担。目前，我国大多数中小城市采用个体经