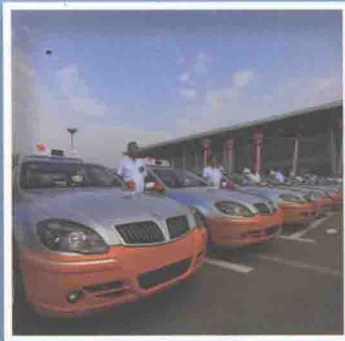
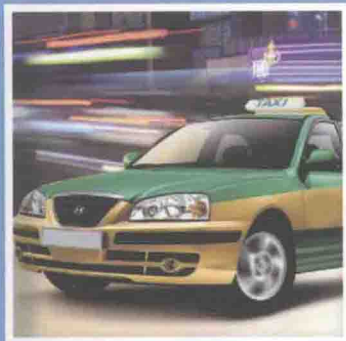


出租汽车驾驶员从业 资格管理规定 释义

交通运输部道路运输司 编



人民交通出版社
China Communications Press

出租汽车驾驶员从业资格管理规定

释义

交通运输部道路运输司

编



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书采取逐章逐条解释的方法,详细解读了《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的背景和内涵。

本书适合各级交通运输主管部门、道路运输管理机构和出租汽车企业以及驾驶员学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》释义 / 交通运输部道路运输司编. — 北京:人民交通出版社, 2012.3

ISBN 978-7-114-09664-8

I. ①出… II. ①交… III. ①出租汽车—驾驶员—资格认证—管理—规定—注释—中国 IV. ①D922.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 037189 号

Chuzu Qiche Jiashiyuan Congye Zige Guanli Guiding Shiyi

书 名:《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》释义

著 作 者:交通运输部道路运输司

责任编辑:顾炳鲁 黄景宇 王金霞

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.ccpres.com.cn>

销售电话:(010) 59757969, 59757973

总 经 销:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:720×960 1/16

印 张:10.5

字 数:130 千

版 次:2012 年 3 月 第 1 版

印 次:2012 年 5 月 第 2 次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-09664-8

印 数:3001—6000 册

定 价:25.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

序

XU

出租汽车是与人民群众密切相关的“窗口”服务行业,是城市交通体系的重要组成部分。截至2011年年底,我国出租汽车总数已达120多万辆,从业人员200多万人,全国所有城市以及经济发达地区的乡镇都有出租汽车运营。出租汽车的健康发展,方便了人民群众出行,提升了城市服务能力,促进了经济社会发展。

如何有效加强出租汽车管理、促进出租汽车科学发展是世界性的难题。我国出租汽车与其他发达国家相比,发展时间相对较晚,管理政策尚处在探索过程中,目前还存在法律法规缺乏、劳资关系不规范、驾驶员负担较重等突出问题,影响了出租汽车行业的健康发展。2008年大部门体制改革后,在国务院领导下,交通运输部在大量调查研究的基础上,提出了出租汽车管理“先稳定、后规范、再提升”三步走的总体思路。三年多来,各级地方政府特别是城市政府,通过理顺出租汽车管理体制,落实出租汽车企业管理主体责任、规范企业内部管理、建立运价油价联运机制、打击非法营运、创建文明行业等措施,远近结合、标本兼治,细化工作任务,切实履行维稳职责,实现了出租汽车行业稳定形势明显好转,出租汽车管理实现了关键性突破,已由“稳定”阶段转入“规范”阶段。

在“规范”发展阶段,交通运输部将大力推进三项重要举措,加大对各地出租汽车管理工作的指导,全面提升出租汽车的服务能力、服务水平,实现出租汽车行业规范、稳定、健康发展。一是加强对出租汽车企业和驾驶员的服务质量信誉考核,通过鼓励文明服务,奖优罚劣,为提升出租汽车行业服务水平奠定基础;二是加强对出租汽车驾驶员的从业资格管理,规范准入“门槛”,实施动态管理,注重知识更新,加强行为监管,全面提高出租汽车驾驶员的职业道德水准和技能;三是通过开展构建出租汽车行业和谐劳动关系活动,逐步形成出租汽车企业和驾驶员共同发展机制。为此,交通运输部于2011年8月26日印发了《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》,于2011年12月8日第12次部务会议审议通过了《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》,与人力资源社会保障部、全国总工会于2012年1月5日联合下发了《关于在出租汽车行业开展和谐劳动关系创建活动的通知》。

为配合做好《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的贯彻落实工作,交通运输部道路运输司组织编写了《〈出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)〉释义》和《〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉释义》。这两本书采取逐章逐条解释的方法,详细解读了《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的背景和内涵,相信它们的出版发行,对各级交通运输主管部门、道路运输管理机构和出租汽车企业以及驾驶员学习、执行、遵守两部规章将起到重要参考作用。

今后一个时期,各地要围绕“规范”阶段交通运输部推进的三大举措,按照统一部署,制订工作方案,精心组织实施。各级交通运

输主管部门和道路运输管理机构要高度重视出租汽车管理工作,把加强出租汽车管理,作为加强和创新社会管理的重要载体,作为践行科学发展观的重要举措,作为构建社会主义和谐社会的重要内容,进一步理清发展理念,明确发展目标,制定政策措施,正确处理改革、稳定、发展的关系,全面推进各项工作,实现出租汽车行业科学发展、规范发展。

交通运输部副部长

二〇一二年二月十七日

编 委 会

主 任：李 刚

副主任：徐亚华 魏 东

委 员：李华中 石先平 李方宇 汪学君
魏士彬 娄殿武 刘三刚 郑仲革

编 写 组

刘美银	刘大鹏	张 贝	宁 青	孙 跃
王阳红	吴群琪	张 伟	蔡少渠	李良华
李 响	郭谨一	吴印龙	余雪峰	李忠奎
李燕霞	王 浩	王 伟	李文松	李 扬
莫 琨	袁旭海	肖海波	刘万民	郝世锦
马 驰	王晓东	董正奇	吴 松	李 楠
吴 倩	韩 艳	范 炜	杨菲铃	鲍 燕
李长伟	黄 方	赵 红	郭 钰	刘 平
夏 辉	许学芳	李宏刚	唐勇丽	陈志顺

目 录

MULU

《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》释义	1
第一章 总则	1
第二章 考试	21
第三章 注册	42
第四章 继续教育	56
第五章 从业资格证件管理	73
第六章 法律责任	95
第七章 附则	117
附录1 出租汽车驾驶员从业资格管理规定	122
附录2 出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)	136
后记	155

《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》释义

第一章 总 则

【释义】 总则一般是对制定目的、依据、适用范围、基本原则以及其他一些重要问题作出规定,起统领和指导作用。总则中的有关原则和制度,在其后的条文中一般都有具体体现和明确规定。《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》(以下简称《规定》)总则共六条,分别规定了本《规定》的立法目的和依据、适用范围、制度体系、基本管理原则和管理职责分工等。这些内容的确定和规范,为以后各章节具体条文的设计确定了指导原则和理论基础。

第一条 为了规范出租汽车驾驶员从业行为,提升出租汽车客运服务水平,根据国家有关规定,制定本规定。

【释义】 本条是关于《规定》立法目的和立法依据的规定。

出租汽车驾驶员的素质是决定出租汽车行业服务质量和管理水平的根本性因素。截至2010年年底,全国共有出租汽车123万

辆,出租汽车驾驶员 200 多万人。出租汽车已成为人民群众出行的重要方式之一,在方便人民群众出行、帮助解决社会就业、提升城市服务能力、促进经济社会发展等方面发挥了积极作用,行业中也涌现了一批见义勇为、热心公益的优秀驾驶员,得到了社会的好评。但是,出租汽车行业由于从业人员流动性强,准入“门槛”相对较低,监管力度不足,使得少数驾驶员服务意识差,无故拒载、故意绕行、随意拼客或倒客、语言不文明等行为时有发生,直接影响了出租汽车行业的服务质量,损害了出租汽车行业的形象。

为解决以上问题,提高出租汽车客运服务水平,2008 年交通运输部接手指导出租汽车管理工作职责后,就开始着手研究建立完善出租汽车驾驶员从业资格管理制度。2009 年起,调研组赴太原、长沙、武汉、合肥、重庆、大连等地调研,听取交通运输主管部门、道路运输管理机构、出租汽车企业、行业协会和驾驶员代表对出租汽车驾驶员从业资格管理的意见、建议,系统收集了英国、美国、澳大利亚、日本、新加坡等国家的经验做法。在此基础上,成立由安徽、河北、重庆、陕西、浙江、湖北和辽宁等省的交通运输主管部门和道路运输管理机构成员及有关专家组成的工作组,组织起草《规定》,并征求各省交通运输主管部门和出租汽车企业的意见,多次组织研讨,反复修改完善。2011 年 4 月,交通运输部将《规定》列入当年部里的一类立法计划;2011 年 7 月,委托交通运输部科学研究院(交通运输部法律专家咨询委员会工作部)对《规定》进行了政策风险评估,并结合风险评估研究成果进一步修改完善。2011 年 10 月至 11 月,国务院法制办就《规定》向社会公开征求意见。根据公开征

求意见情况再对《规定》进行修改完善后,于2011年12月8日经第12次交通运输部部务会议审议通过,于2011年12月26日以交通运输部令2011年第13号正式公布,自2012年4月1日起施行。

出租汽车驾驶员从业资格管理制度的建立,对加强出租汽车驾驶员的资格管理,全面提升出租汽车驾驶员服务技能和服务水平,推动出租汽车行业规范健康发展,具有十分重要的意义,具体体现在以下三个方面。

一是保证服务质量的需要。出租汽车既是城市的“窗口”行业,又是服务性行业,直接反映城市的管理水平和文明程度。建立出租汽车驾驶员从业资格制度是提升从业人员素质、保证行业服务质量的重要抓手。目前,申请从事出租汽车客运服务的人员素质参差不齐,为保证出租汽车客运服务质量,应当建立出租汽车驾驶员从业资格制度,对出租汽车驾驶员开展职业技能培训,以提高出租汽车驾驶员素质,规范出租汽车驾驶员从业行为,提升出租汽车客运服务水平。

二是保证运营安全的需要。加强对出租汽车驾驶员的管理是保证乘客生命财产安全的第一道关口。建立出租汽车驾驶员从业资格制度,是落实驾驶员的安全培训、安全教育和各项安全管理制度的保障。出租汽车驾驶员必须通过出租汽车行业相关法律法规、职业道德、服务规范、安全营运、经营区域的人文地理和交通路线等知识的测试,并具备相应从业条件后才能申请从业资格证件,取得从业资格证件并办理注册后,方可从事出租汽车客运服务。通过对出租汽车驾驶员实行较为严格的准入制度,可以确保出租汽车运营

安全。

三是规范行业发展的需要。由于历史积累的矛盾和问题以及行业自身特点,出租汽车行业非常敏感和复杂,行业中也存在一些突出问题亟待解决。正因如此,2004年,国务院清理行政许可项目时,考虑到出租汽车行业管理难度大,为加强市场监管,在国家未出台出租汽车法律、行政法规的情况下,保留了“出租汽车驾驶员客运资格证”等行政许可(国务院令2004年第412号)。各地按照国务院2004年第412号令的规定,普遍实行了出租汽车驾驶员管理制度,以此作为开展出租汽车行业管理的重要手段。为进一步加强出租汽车驾驶员管理,交通运输部在总结各地经验的基础上,根据国务院第412号令要求,逐步推进建立统一、科学、规范的出租汽车驾驶员从业资格制度,以促进出租汽车行业规范发展。

建立出租汽车驾驶员从业资格制度是加强出租汽车行业管理、促进行业健康规范发展的重要手段,是市场经济条件下政府依法管理从业人员、规范从业行为、提高从业人员职业能力和水平、强化职业道德意识、维护公众利益的重要制度。这项制度已成为政府开发人力资源、规范市场主体行为、建立市场诚信体系的重要途径和手段。通过从业资格制度的建立,逐步与其他出租汽车管理制度相衔接,能够不断提高出租汽车驾驶员队伍素质,保障运营安全和提升服务水平,促进出租汽车行业稳定、规范、健康发展。

制定本《规定》所遵循的依据,主要包括《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》(国务院令2004年第412号)、

《国务院办公厅关于进一步规范出租汽车行业管理有关问题的通知》(国办发〔2004〕81号)、《关于印发〈出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)〉的通知》(交运发〔2011〕463号)和《出租汽车服务》(GB/T 22485—2008)等。其中,《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》第112项保留了“出租汽车经营资格证、车辆运营证和驾驶员客运资格证核发”的行政许可,并规定由县级以上地方人民政府出租汽车行政主管部门具体实施。按照《中华人民共和国行政许可法》的规定,国务院作出设立行政许可的决定后,规章应当对许可条件作出具体规定。《规定》就是据此对出租汽车驾驶员资格取得的具体条件作出的规定。

第二条 出租汽车驾驶员的从业资格管理适用本规定。

【释义】 本条是关于《规定》适用范围的规定。

本条对《规定》的适用对象作了明确界定,即从事出租汽车客运服务的驾驶人员,应当遵守本《规定》的要求。

出租汽车客运服务从服务性质上看,属于道路运输经营的一种形式。由于各种原因,《中华人民共和国道路运输条例》(简称《道路运输条例》)主要对道路运输经营(包括道路旅客运输经营和道路货物运输经营)和道路运输相关业务(包括站场经营、机动车维修经营、机动车驾驶员培训)进行了规定。《道路运输条例》第八十二条规定“出租车客运和城市公共汽车客运的管理办法由国务院另行规定”,以此为依据制定的《道路运输从业人员管理规定》(交通部令2006年第9号),对道路运输从业人员界定为六大类,分别为经营性道路客货运输驾驶员、道路危险货物运输从业人员、机动

车维修技术人员、机动车驾驶培训教练员、道路运输经理人和其他道路运输从业人员。鉴于以上法规规定,并考虑到出租汽车驾驶员的职业特点和要求,应将其作为独立的一类从业人员实施管理。

从《规定》具体条款所规定的权利和义务看,《规定》的适用对象主要为出租汽车驾驶员和出租汽车企业。《规定》实现了对出租汽车驾驶员从资格准入、注册管理、继续教育和从业管理直至退出机制的闭环管理。在考试、注册、继续教育、从业资格证件管理和法律责任各章中,重点对出租汽车驾驶员从业资格管理的相关内容作出规定。从事出租汽车客运服务的驾驶人员,应当遵守《规定》相关条款的规定。此外,《规定》条款中也对出租汽车经营者、道路运输管理机构(包括出租汽车管理机构)的权利和义务作出了具体的规定。出租汽车经营者和道路运输管理机构也应当遵守本规定,切实履行相应职责。

第三条 国家对从事出租汽车客运服务的驾驶员实行从业资格制度。

从业资格制度包括考试、注册、继续教育和从业资格证件管理制度。

【释义】 本条是关于出租汽车驾驶员从业资格制度设计的规定。

一、关于出租汽车客运服务的含义

中华人民共和国国家标准《服务标准化工作指南第1部分:通则》(GB/T 15624.1—2003)对服务的定义是:

为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部

活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果;供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果;供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及,例如:

在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动;在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动;无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);为顾客创造氛围(如在宾馆饭店)。

中华人民共和国国家标准《出租汽车服务》(GB/T 22485—2008)对出租汽车的界定是“由乘车意愿而被雇用的载运乘客并按行驶里程、时间计费的汽车”,出租汽车服务是指“利用出租汽车为乘客提供的出行服务”。在地方性法规及各地政府规章中,对出租汽车及其服务的定义类似。如《北京市出租汽车管理条例》(2002年第二次修正)规定“出租汽车(含旅游客运汽车)是指按照乘客意愿提供运送服务并按行驶里程和时间收费的客车”;《广东省出租汽车管理办法》(广东省人民政府令 2010 年第 145 号)规定“出租汽车是指具有合法营运资格,按照乘客意愿提供客运服务,以行驶里程或者时间计费的 5 座以下的小型客车”。综合以上标准和规定,本条中所称的出租汽车客运服务,是指利用出租汽车为乘客提供出行服务,按行驶里程和时间计费的运输经营活动。出租汽车客运服务具有非特定性,是根据乘客意愿提供的直接的个性化服务,此服务不是以实物形式而是以满足乘客的空间位移这一特殊需要所提供的劳务,是为乘客提供的门到门运输服务方式。

二、关于出租汽车驾驶员从业资格制度

本条对出租汽车驾驶员从业资格制度体系进行了明确规定。本《规定》参照国际通行做法,在总结各地经验的基础上,对出租汽车驾驶员建立包括考试制度、注册管理制度、继续教育制度和从业资格证件管理制度在内的从业资格制度体系。考试制度主要是解决出租汽车驾驶员入门问题,把好从业人员准入关;注册制度主要是解决一次考试终身有效问题,把好职业资格动态管理关;继续教育制度主要是解决从业人员知识更新问题,强化运营服务安全知识,把好从业人员素质提高关;从业资格证件管理制度主要是解决从业人员从业管理问题,把好监督管理关。

从国际上看,对出租汽车驾驶员实施资格管理是通行做法。当前,欧美发达国家对出租汽车运营管理的模式不一,但对出租汽车驾驶员的管理思路却基本一致,都实施较为严格的从业资格准入管理制度,有的国家还设置了较高的准入门槛,考试难度大,考核时间长。如在英国伦敦,申请人一般需2年左右的时间才能取得郊区经营普通出租汽车的驾驶员资格;取得全伦敦经营出租汽车驾驶员资格的时间则需更长。同时,欧美发达国家对出租汽车驾驶员的动态管理也较严格。如美国和澳大利亚等国的出租汽车驾驶员资格证都有2~3年的有效期,有效期满需继续从业者必须在规定时间内申请延续注册,注册的必要条件是驾驶员完成规定学时的继续教育;驾驶员的工作态度和个人品行考核必须合格,包括提供无犯罪记录的证明,从业期间有关部门对驾驶员表现(刑事犯罪、驾照扣分、超速以及事故逃逸等方面)的评估。从业期间有违法行为的,

还将面临严厉的处罚,直至吊销从业资格。

英国对出租汽车驾驶员的管理有三个特点:

第一,严把考试准入关。出租汽车驾驶员关系公众安全,被伦敦政府列为应当严格监管的工作,实行强制许可制度。申请成为出租汽车驾驶员,必须具备以下四项条件:一是取得英国驾驶执照不少于12个月;二是通过体检测试,身体健康状况符合从业要求;三是经英国犯罪记录局(CRB)审查合格,没有诸如暴力犯罪、强奸及性骚扰等不适于从事该职业的记录;四是通过相应的知识测试(Knowledge Test),伦敦等部分城市还要求申请人必须通过英国运输部驾驶标准局(DSA)的出租汽车驾驶技能测试,通过考试并参加出租汽车驾驶员权利和义务专项培训后方可取得从业资格证。在上述条件中,知识测试已成为严把准入关的重要手段。如伦敦市运输局组织的知识测试,考试知识点多、考试周期长、考试难度大、考试通过率低。该考试侧重评价驾驶员的路线寻找技能,包括初步面谈、自我评估、笔试和面试等多个环节,需要掌握全市320条主要线路(包括任意起讫点间最佳往返路线及其附近半英里内的相关信息)、2.5万条街道和4万个交通信息点等。申请人通过所有考试取得资格证件,需要3~4年的时间。

第二,实行严格动态监管。一是证件设立有效期。出租汽车驾驶员资格证有效期大部分为1年(伦敦为3年),有效期届满前申请换证,过期作废。换证时需提供近期照片、驾驶执照及出租汽车驾驶员资格证件,并需要对从业行为和无犯罪记录等内容进行再次审查。二是定期参加体检。出租汽车驾驶员年满45周岁后,需每