

交通运输部关于规范发展出租汽车电召服务的 通知

交运发〔2013〕144号

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、上海交通运输和港口管理局:

2012年12月,国务院印发了《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》(国发〔2012〕64号),要求在“十二五”期间,初步建成出租汽车服务管理信息系统,大力推广出租汽车电话约车服务,方便群众乘车,减少空驶。为深入贯彻落实国务院文件精神,提升出租汽车行业服务能力和服务质量,规范出租汽车电召服务发展,现就有关事项通知如下:

一、充分认识发展出租汽车电召服务的重要性

电召服务是国外发达国家出租汽车行业普遍采用的服务方式。发展出租汽车电召服务,对转变出租汽车运营模式、方便乘客打车、提升服务质量、缓解交通拥堵、促进节能减排具有重要意义。

一是转变出租汽车运营模式的重要途径。目前,我国城市出

出租汽车运营模式主要以巡游为主，运营服务随机性、盲目性较强，增加了燃料消耗和污染物排放，增大了运营成本，占用了道路资源。通过发展出租汽车电召服务，引导出租汽车逐步转变以巡游为主的运营模式，能够减少车辆空驶和道路占用，缓解城市交通拥堵，促进行业节能减排，产生良好的经济效益和社会效益。

二是提升出租汽车服务水平的重要举措。通过发展出租汽车电召服务，可以进一步完善出租汽车运营服务方式，方便乘客乘坐出租汽车，缩短乘客户外候车时间，提供真正的“门到门”运输服务。特别是，可以为出行有特殊困难的老、弱、病、残、孕乘客，以及在特殊时段、偏僻地区、恶劣天气出行的乘客提供及时、方便的出租汽车服务，使乘客出行更加方便，出行时间更有保障。

三是保障出租汽车驾驶员权益的重要手段。通过出租汽车电召服务系统，出租汽车驾驶员可以就近为乘客提供服务，减少盲目巡游空驶和燃料消耗，提高收入水平，降低劳动强度。电召服务中心能够准确记录乘客位置、目的地、联系方式等信息，有利于保障驾驶员人身安全。

二、出台规范电召服务发展的政策措施

出租汽车电召服务在我国刚刚起步，服务方式需要普及，服

务流程需要优化，服务水平需要提高。各地交通运输主管部门要在深入调研的基础上，出台政策措施，鼓励发展出租汽车电召服务，规范服务行为，提高服务水平，方便乘客打车。

一是充分调动驾驶员积极性。电召服务收入分配应重点向驾驶员倾斜，增加驾驶员收入，调动驾驶员积极性，让驾驶员愿意主动提供电召服务。要通过电召服务，让乘客得到便利，愿意选择，使用电召服务。要加大对出租汽车电召服务系统的建设投入，并积极通过市场化手段引导社会投资，建立长效、健康发展机制，使电召服务中心能够生存和发展。

二是合理确定收费标准。各地交通运输主管部门要加强与价格主管部门的沟通协调，根据本地实际情况和消费水平，科学合理确定出租汽车电召服务收费标准，积极争取将电召服务费列入出租汽车发票费目，探索根据交通高低峰实行分时段差别化价格，引导社会公众合理选择出行方式。

三是加强诚信体系建设。要加快出租汽车驾驶员和乘客电召服务诚信体系建设，建立诚信档案和奖惩机制。通过采用会员制等形式，培养优质客户群，对电召服务使用次数多、信誉好的乘客实行价格优惠，优先安排车辆，加强服务保障。对多次失约乘客，记入电召服务不良诚信记录名单。对于乘客失约造成的驾驶

员损失，可探索建立补贴补偿机制，对驾驶员进行适当补助。

四是加强电召服务监管。各地交通运输主管部门应根据本地区实际情况制定出租汽车电召服务管理办法，规范出租汽车企业、驾驶员、电召服务中心，以及第三方电召服务平台的经营行为，提升服务质量。特别要加强对第三方电召服务平台的监管和规范，防止侵害驾驶员和乘客的合法权益。

五是建立考核奖励机制。各地要将出租汽车企业电召服务中心建设运营情况、驾驶员电召服务开展情况，纳入出租汽车服务质量信誉考核，对电召服务开展较好的企业和驾驶员予以相应加分奖励。指导企业建立电召服务考核机制，引导驾驶员主动开展电召服务。通过组织开展电召服务技能竞赛、评比活动，对电召服务业务多、质量好的驾驶员予以表彰。

三、创造出租汽车电召服务发展条件

各地要按照《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》《交通运输“十二五”发展规划》《公路水路交通运输信息化“十二”五发展规划》等文件要求，进一步明确电召服务发展思路，加强行业管理指导，加大技术支持力度，为电召服务创造良好发展条件。

一是创新电召服务模式。各地应根据本地实际情况，积极推



广电话、网络、服务站点、手机终端等多种出租汽车电召服务模式。优化电话约车服务流程，推广自助式电话约车服务，提高电召服务中心处理能力；依托电召服务中心，建设研发出租汽车电召服务网站和手机电召服务终端，开展出租汽车网络、手机电召等新型服务，实现对电召服务的记录和跟踪，切实保障乘客的合法权益；在宾馆饭店、旅游景点等乘客密集区域，专门设置电召服务终端，推动电召服务向智能化、自动化、精确化方向发展。

二是建设电召服务系统。各地要按照部颁《城市出租汽车服务管理信息系统试点工程总体业务功能要求》和《城市出租汽车服务管理信息系统试点工程总体技术要求》的有关要求，统一标准规范，推广出租汽车服务管理信息系统，加快推进电召服务中心建设，普及安装智能服务终端设备，使用统一电召服务电话号码，便于乘客记忆使用。实现电召调度、语音通话、失物查找、路线查询、外语翻译等功能，不断改进完善系统功能，使电召服务更便捷、更可靠。

三是完善电召服务配套设施。各城市交通运输主管部门要在当地政府的领导下，积极争取规划、公安、建设等部门的支持，在交通枢纽、旅游景点、宾馆饭店、医院学校、商业区等区域设置数量合理的出租汽车停靠泊位。要加快建设出租汽车服务

中心，为驾驶员提供停车就餐休息等服务，并作为电召出租汽车停靠侯客站点，为开展电召服务创造良好环境。

四是加强宣传引导。出租汽车电召服务目前正处于起步发展的关键阶段，实行电召服务的地区要通过电视、广播、报纸、网络等新闻媒体加大宣传力度，广泛宣传电召服务的特点和优势，让乘客熟悉掌握电召服务的使用方法，改变乘客出行习惯，推动出租汽车电召服务健康发展。

交通运输部

2013年2月21日