

东莞市交通运输局

(B): 工交邮电交通运输

东交函〔2025〕254号

对东莞市政协十四届四次会议 第20250088号提案的答复

尊敬的庄名章代表:

您在东莞市政协十四届四次会议提出的《关于提升东莞市出租车行业服务水平的提案》收悉。经综合市市场监管局意见和虎门、塘厦、石龙、常平等镇意见，现答复如下:

一、关于加强出租车行业管理和检查监督的建议

我局积极开展出租汽车行业执法检查工作：一是部门联合执法，紧盯重点区域。联合公安部门开展高铁站和火车站周边交通营运及治安秩序整治、道路交通整治“春雷”行动、道路运输整治联合执法行动等多项联合执法行动，加强对辖区汽车客运站、高铁站、火车站、医院、重要商圈及其周边等重点区域的执法巡查力度，全力提高路面见警率、管事率。二是开展常态化执法，加大打击力度。充分发挥市镇和镇镇联合执法、全市统一行动、错时执法、稽查站定点执法等常态化执法机制

的作用，加强重点路段和重点时段的联合执法巡查力度，严查巡游出租汽车议价、拒载、不打表、宰客等违法违规行为。三是推进非现场执法，严查违法行为。利用线上监控，充分借助虎门高铁站等重点区域的线上监控设备，抓拍客运车辆违法违规行为，实施精准打击，严厉查处巡游车不服从调度私自揽客、在出租车通道拒载等违法违规行为。

二、关于完善出租车驾驶员培训考核制度，强化驾驶员文明服务意识的建议

我局要求各出租汽车公司严格落实驾驶员岗前培训和在岗培训，学习培训包括服务规范、安全驾驶、应急操作等内容，司机上岗前需完成不少于24学时培训，每年完成不少于8学时再教育培训，另外，从2025年开始，我局与文广旅体局联合开展对出租汽车司机群体的文旅知识培训，培养“流动导游”。同时，我局每年对出租汽车驾驶员开展服务质量信誉考核工作，将考核结果不符合行业公约要求的司机列入行业限制名单，通报各公司限制从业，实现行业司机优胜劣汰。

三、关于强化出租车辆形象管理，提高车容车貌标准的建议

为规范我市巡游出租汽车经营权管理，鼓励出租汽车公司积极更新车辆，我局印发《东莞市交通运输局关于规范我市巡游出租汽车经营权管理的通知》，将巡游出租汽车经营期调整为

每期7年，取消5年强制更新车辆要求，由公司根据车辆技术状况、社会需求、报废周期等自主决定。目前我市有巡游出租汽车1705辆，全部为纯电动车，其中超过六成为2024年投放，车辆状况总体较好。同时，我局每年组织开展巡游出租汽车年度检查，对全量出租汽车车容车貌，保障在运营车辆的符合营运要求。

四、提高出租车驾驶员形象管理

为促进各巡游出租汽车公司良性竞争，根据《东莞市出租汽车行业改革实施方案》，取消了全市统一车身颜色和驾驶员统一服装，改由公司自己制定，我市四家巡游出租汽车公司都为司机派发了专属工服，司机更具辨识度。巡游出租汽车内均配备电子服务监督卡，显示司机姓名、所属公司、上岗编号、服务质量等级等信息，可有效发挥群众监督，促进出租汽车驾驶员服务质量提升。

五、关于加强宣传引导的建议

我局积极和主流媒体对接，对出租汽车行业开展的公益活动（如高考“爱心送考”）和优秀驾驶员进行宣传报道，并通过我局的微信公众号、行业协会微信公众号等进一步扩大宣传范围。同时，我局指导行业协会和行业内公司打造出租车综合服务区，将历年优秀司机的先进事迹在服务区展示，并开展优秀司机慰问活动，向行业先进模范司机发放慰问金，树立行业优

秀典型，弘扬榜样力量。

六、关于严格车辆安全检查制度的建议

为保障出租汽车运营安全，我局印发《关于落实巡游出租汽车经营权管理工作的通知》，要求出租汽车公司密切关注车辆技术状况，确保通过每年的年度检查，以保障经营期内车辆技术条件和车况符合运营标准。同时，我局将车辆检查记录纳入出租汽车公司安全生产检查项目，督促公司完善车辆使用管理制度，定期开展车辆安全性能、车载设备检查工作，确保出租车行车安全。

七、关于建立信息化管理系统，提升服务效率

我局积极探索出租汽车“巡网融合”运营模式，即巡游出租汽车可通过网约车平台接单，2023年我市巡游出租汽车公司与滴滴公司达成合作，实现出租汽车的“线上网约”和“线下巡游”服务。目前我市在运营的四家巡游出租汽车公司的车辆均可接入滴滴出行网约车平台、高德打车聚合平台等APP，通过APP整合供需信息实现车辆调度，方便乘客用车和投诉评价。同时我局积极落实交通运输部工作部署，开通95128电召热线，可通过电话呼叫巡游出租汽车，丰富了出租汽车的预约方式。

八、积极实施出租车智能化系统升级

我局2021年印发《东莞市巡游出租汽车运营专用设备配置指引》，要求巡游出租汽车车载设备需具备驾驶员认证、音视频

及图像采集、信息通知、服务评价等功能，核发出租汽车营运证前，车辆需安装符合要求的车载设备，车辆运营信息均与设备运营商联网，可通过行驶轨迹、车内外监控视频等落实司机管理。

感谢您的宝贵建议，希望您继续关心和支持我市交通事业的发展，提出更多好的建议。



(联系人:赖晓峰, 联系电话:22002258,15913139060)

