



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 22485—2013  
代替 GB/T 22485—2008

---

## 出租汽车运营服务规范

Taxi operation-service standard

2013-10-10 发布

2014-04-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	3
5 服务方式 .....	3
6 运输车辆 .....	3
7 服务站点 .....	4
8 服务人员要求 .....	5
9 服务流程 .....	5
10 电召服务特别要求 .....	6
11 运输安全 .....	7
12 服务评价 .....	8
附录 A (资料性附录) 驾驶员服务用语 .....	9
附录 B (资料性附录) 车辆例行检查项目 .....	10
附录 C (规范性附录) 服务评价指标计算方法 .....	11
参考文献 .....	15

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 22485—2008《出租汽车服务》。与 GB/T 22485—2008 相比,主要技术变化如下:

- 增加了出租汽车运营服务、无障碍出租汽车、出租汽车经营者、出租汽车驾驶员、企业服务质量信誉考核、驾驶员服务质量信誉考核、出租汽车服务站点、暂停运营状态、议价等术语和定义(见 3.1、3.3、3.4、3.6、3.8、3.9、3.10、3.13、3.15);
- 修改了出租汽车、出租汽车服务人员、待租状态、合理路线、拒载、甩客的定义(见 3.2、3.5、3.11、3.13、3.16、3.17);
- 删除了服务、组织、服务组织的术语和定义(见 2008 年版的 3.2、3.3、3.5);
- 增加了出租汽车经营者和服务人员的诚信服务要求(见 4.1),鼓励使用节能环保车辆、无障碍车辆要求(见 4.3),以及出租汽车经营者和服务人员参与精神文明建设和社会公益活动要求(见 4.4);
- 删除了服务组织公共调度、为乘客提供安全和乘车指导信息、公开服务承诺制度要求(见 2008 年版的 4.1.4、4.1.5、4.1.6),服务人员岗位培训要求(见 2008 年版的 4.2.2);
- 修改了扬手招车的说明(见 5.1),将预约租车服务修改为电召服务(见 5.2,2008 年版的 5.2),修改了站点服务、包车服务的说明(见 5.3、5.4);
- 删除了服务规范(见 2008 年版的第 6 章);
- 增加了运输车辆的要求(见第 6 章);
- 删除了服务设施(见 2008 年版的第 7 章);
- 增加了服务站点要求(见第 7 章);
- 增加了服务人员要求(见第 8 章);
- 增加了服务流程(见第 9 章);
- 增加了电召服务特别要求(见第 10 章);
- 删除了服务安全(见 2008 年版的第 8 章);
- 增加了运输安全(见第 11 章),增加了驾驶员行车安全要求(见 11.1),提出了经营者安全管理要求(见 11.2);
- 修改了服务评价相关要求,增加了出租汽车经营者和驾驶员服务质量信誉考核相关要求(见 12.1.2);
- 删除了服务组织自我评价周期与向社会公示评价结果相关要求(见 2008 年版的 9.1.3);
- 修改了顾客投诉回复时限,增加了顾客投诉处理完毕时限要求(见 12.1.3);
- 修改了服务评价指标设置(见 12.2,2008 年版的 9.2);
- 增加了车辆服务标志设置合格率评价指标及要求(见 12.2.1),消防器材合格率、车载卫星定位系统合格率评价指标及要求(见 12.2.3、12.2.4),驾驶员从业资格证持有率评价指标及要求(见 12.2.6),以及致人死亡且负同等以上责任道路交通事故次数、致人受伤且负同等以上责任道路交通事故次数评价指标及要求(见 12.2.8、12.2.9);
- 计价器合格率修改为标志顶灯、计价器合格率(见 12.2.2,2008 年版的 9.2.5),车辆整洁率修改为车容车貌合格率(见 12.2.5,2008 年版的 9.2.4),服务人员仪容合格率修改为驾驶员仪容和行为举止合格率(见 12.2.7,2008 年版的 9.2.1),行车责任事故间隔里程修改为道路交

通责任事故次数(见 12.2.10,2008 年版的 9.2.3),服务人员违章率修改为道路交通安全违法行为次数(见 12.2.11,2008 年版的 9.2.2),有责乘客投诉率修改为乘客有效投诉率(见 12.2.12,2008 年版的 9.2.7),乘客投诉回复率修改为乘客投诉处理率(见 12.2.13,2008 年版的 9.2.8),乘客满意度修改为乘客满意率(见 12.2.14,2008 年版的 9.2.9);

——删除了乘客表扬率(见 2008 年版的 9.2.6);

——修改了服务评价指标计算方法(见附录 C)。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、北京市交通委员会运输管理局、广东省道路运输管理局、重庆市道路运输管理局、湖北省交通运输厅运输管理局、安徽省公路运输管理局、山西省交通运输管理局、常州市道路运输管理处、北京首汽(集团)股份有限公司、上海强生出租汽车有限公司。

本标准主要起草人:王浩、程国华、张玉玲、张伟、朱鸿国、王伟、蔡少渠、王翰举、张海珠、陈小伟、刘常虹、秦维宪。

本标准所代替标准的历次发布情况为:

——GB/T 22485—2008。

# 出租汽车运营服务规范

## 1 范围

本标准规定了出租汽车运营服务的总则、服务方式、运输车辆、服务站点、服务人员要求、服务流程、电召服务特别要求、运输安全和服务评价等。

本标准适用于出租汽车旅客运输服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.3 轻型汽车污染物排放限值及测量方法(中国Ⅲ、Ⅳ阶段)

JJG 517 出租汽车计价器

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**出租汽车运营服务 taxi service**

以小型营运客车和驾驶劳务为乘客提供出行服务,并按乘客意愿行驶,根据行驶里程或者行驶时间计费的运输经营活动。

[JT/T 325—2010,定义 4.2]

### 3.2

**出租汽车 taxi**

用于出租汽车运营服务的运输车辆。

### 3.3

**无障碍出租汽车 accessible taxi**

配备专用装置,能够满足行动不便乘客出行服务需求的出租汽车。

### 3.4

**出租汽车经营者 taxi business entities**

经营者 business entities

依法取得出租汽车客运经营资格、提供出租汽车运营服务的企业或个人。