

山西省交通运输厅

晋交城客函〔2024〕340号

山西省交通运输厅 关于印发《山西省出租汽车行业文明 服务指南》的通知

各市交通运输局，省运输事业发展中心：

为进一步深化我省出租汽车行业整治工作，全面提高出租汽车行业服务水平和群众“打车”出行满意度，省厅制定了《山西省出租汽车行业文明服务指南》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

山西省出租汽车行业文明服务指南

为全面提高我省出租汽车行业服务水平，根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《出租汽车运营服务规范》等有关规定，制定本服务指南。

一、驾驶员服务指南

出租汽车驾驶员在运营过程中，应当遵守道路交通和出租汽车运营服务管理的法律、法规，依法经营，诚实守信，公平竞争，优质服务；应当树立文明服务意识，践行文明服务规范，展现行业文明形象，为乘客提供安全、便捷、舒适、优质的出行服务。

1. 注重仪容仪表，着工装或者着装干净整洁，运营前不宜产生异味的食物。
2. 使用驾驶员服务用语（见附件），与乘客交谈应内容健康文明，乘客彼此之间交流时，不应随便插话；主动向外地乘客介绍山西文化、讲山西故事。
3. 举止文明，微笑服务，运营中不吸烟，不吃零食，不接打电话，不向车外抛洒杂物。
4. 随车携带营运证照，不得在禁止停车路段停车载客，不得利用车载对讲设施传播、交流与运营无关的信息。
5. 在乘客上车前不得询问乘客目的地，待乘客上车后提醒

乘客系好安全带，选择合理行驶路线。

6. 运营过程中不得拒载、议价、甩客、绕行，载客时不应超过核定的载客人数。

7. 未经第一乘客同意，不得拼客。

8. 乘客上车时，应主动帮扶老、幼、病、残、孕等乘客上车，主动帮助携带行李的乘客放置行李。

9. 要阻止乘客携带危险物品、违禁物品、影响车内卫生的物品乘车；醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员。

10. 去偏远、冷僻地区时，可要求乘客提供身份证明，并将相关信息向本单位或有关部门及时报告。

11. 遵守交通规则，平稳驾驶，不开“斗气车”，礼让斑马线。

12. 到达目的地时，按计价器显示金额收费，主动给乘客当次清晰有效的乘车发票。

13. 乘客下车时，提醒乘客开车门时注意安全、带齐随身物品，主动帮助乘客提取放置在行李箱里的大件行李。

14. 网络预约出租汽车应通过线上网约车平台提供服务，不得巡游揽客。

二、车容车貌指南

出租汽车在运营过程中，应符合车辆安全运营技术规定，配备必要的安全设施和服务设施，做到车辆整洁，设施完备。

1. 车身外观整洁完好，车灯完好无损，运营标识标志清晰。

2. 车内设施完好，车门车窗等功能正常。
3. 车内环境干净卫生整洁，无杂物、垃圾、污渍、积水、积尘、异味，车窗不放置遮蔽物。
4. 计价器、服务监督卡、车载信息化设备设施等完好有效。
5. 车辆座套、头枕套按照当地管理部门规定时限换洗、即脏即换，脚垫及时清洗，保持干净。
6. 巡游出租汽车价格标识、服务监督卡等标志张贴在显著位置。
7. 行李箱干净整洁卫生，开启装置完好。

附件：驾驶员服务用语

附件

驾驶员服务用语

序号	服务用语
1	我是**公司的驾驶员**师傅!
2	您是要去**, 对吗?
3	我大约会在**分钟后到达!
4	我会在这里/那里停车等您。
5	我会继续等您**分钟。
6	欢迎来**!
7	早上好!
8	晚上好!
9	很高兴为您服务。
10	请问您去哪儿?
11	请系好安全带。
12	您需要打开音响/空调吗?