

# 出租汽车巡网融合发展白皮书



广东省城市公共交通协会

# 前言

出租汽车是社会经济和综合运输体系的重要组成部分，是满足人民日益增长的美好生活需要的重要载体。出租汽车行业持续健康发展，对于保障公众安全出行和合法权益，促进城市高效有序运行，服务经济社会发展具有重要意义。

随着互联网技术的飞速发展，网约车平台应运而生，为传统出租汽车行业带来了前所未有的挑战与机遇。在这个背景下，出租汽车巡网融合发展显得尤为重要。

本白皮书旨在梳理出租汽车巡网融合发展的现状、挑战与机遇，探讨如何实现传统出租汽车与网约车平台的深度融合，以提升行业整体服务水平，满足市民日益增长的出行需求。通过对比分析国内成功案例，总结经验教训，为出租汽车行业转型升级提供参考。

在编写过程中，我们广泛收集了政府部门、行业协会、企业及专家学者的意见，力求全面、客观地呈现出出租汽车巡网融合发展的各个方面。希望本白皮书能为政策制定者、行业从业者提供有益的借鉴与启示，共同推动出租汽车行业实现高质量发展。

出租汽车巡网融合发展是一项系统工程，需要政府、企业和社会各界共同努力。让我们携手共进，共创美好出行未来！

# 第一章 政策支持

2016年，《国务院办公厅关于推进出租汽车行业健康发展的指导意见》发布，意见明确提出，坚持改革创新，抓住实施“互联网+”行动的有利时机，坚持问题导向，促进巡游车转型升级，规范网络预约出租汽车经营，推进两种业态融合发展。要推动巡游出租车行业转型升级，加强巡游出租车与网约车的融合发展，提高服务质量和监管能力。

2024年两会政府工作报告提出，要大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力。报告从推动产业链供应链优化升级、积极培育新兴产业和未来产业、深入推进数字经济创新发展等方面进行了部署。新质生产力的提出将进一步推进出租汽车行业的高质量发展。推进巡网融合，促进新老业态融合发展，是出租汽车行业保收入、稳就业的重要举措，是出租汽车行业求实谋进的新机遇，也是出租汽车行业新质生产力发展的必然要求和重要内容。

随着手机叫车的普及和出行选择的多样化，出租汽车想要在出行市场中打出差异价值，不仅要补齐数字化能力，还要用好数字技术升级服务能力，强化出租汽车专业服务能力。在数字化时代，出租汽车必须顺应数字化趋势，构建线上服务入口和体系能力，提高出租汽车的专业服务能力。将巡游车线下的专业力量与线上平台的新技术、新连接、新生态和新场景结合，形成强强联合，优势互补，共建巡网融

合生态。近年来，各地巡游出租汽车深化改革、网约车合规化工作深入推进，巡游车、网约车两种业态在市场发展中深度叠加，融合度越来越高。

2021年，广东省发布《广东省出租汽车“十四五”发展规划》，规划提出，到2025年，巡游出租汽车转型升级成效显著，新老业态实现融合发展，出租汽车服务更加多元化、品质化，全省基本建成统一规范、开放活力、文明诚信、安全可靠、治理高效的现代出租汽车服务体系，出租汽车真正成为人民群众个性化、高品质出行的首要选择。粤港澳大湾区率先实现“巡网融合”发展，基本建成具有区域带动力、国际影响力的出租汽车服务和治理创新示范区，打造成为全球出租汽车行业高质量发展的典范。

2022年，广东省出台《出租汽车车载智能终端设备计程计价技术规范》团体标准，统一和规范了新型车载智能计程计时技术规范，加快实现巡游出租汽车计价调价电子化，适应政府指导价等运价管理模式和动态调价机制，进一步加快推动了出租汽车巡网融合发展的步伐。2024年，广东省出租汽车行业管理暨服务质量提升行动工作要点提出，积极推进出租汽车新老业态融合发展交通强国建设专项试点，积极推动《出租汽车车载智能终端设备计程计价技术规范》纳入省地方标准。

## 第二章 发展现状

### 一、行业发展情况

近年来，出租汽车行业深入贯彻落实国家关于深化出租汽车改革的总体部署，着力提升出租汽车文明服务水平，持续强化依法治理能力，行业服务保障更加有力，市场运行更加规范，“打车难”民生难题有效缓解，公众出租汽车出行的获得感和满意度显著提高，为出租汽车发展再上新台阶奠定了坚实基础。

**（一）服务保障能力显著提升。**随着网络预约出租汽车的快速发展，出租汽车市场供给规模实现跨越式增长，巡网融合服务保障能力显著提升。截至 2023 年底，广东省共投入运营巡游出租汽车 5.1 万辆，核发网络预约出租汽车道路运输证 43 万张，核发网络预约出租汽车驾驶员证 100 万张，人民群众“打车难”的热点民生难题有效缓解。

**（二）公众出行选择更加多元。**巡网融合出租汽车将传统出租汽车服务与互联网技术融合，通过在线预约、非现金支付、服务实时评价等服务模式，以更加富有科技感和服务内涵的经营管理模式为人民群众提供更具获得感的出行服务，有效改善了公众出行体验，丰富了公众出行选择，同时，对提升出行智能化水平、推广移动支付应用、助力汽车产业发展、促进社会就业等方面发挥了积极作用。

**（三）巡网融合发展成效显著。**近年来，出租汽车行业在规范经营权管理、理顺利益分配机制、完善价格机制、促进与互联网融合发展等方面推进改革工作，成效显著。以广东省为例，汕头等市开展巡游出租汽车与互联网平台合作，完善巡游出租汽车线上线下运营体系，促进巡网融合发展。广州、深圳、茂名等市开展巡游出租汽车数字化升级，实现出租汽车新型车载智能终端全覆盖，让“计费更精准、性能更可靠、乘坐更放心、支付更便捷”。广州、深圳等市积极开展巡游出租汽车运价改革，通过调整运价结构、收费标准等，提高驾驶员收入。

**（四）行业文明形象明显提升。**出租汽车行业依托信息化技术，实现服务实时评价，切实保障乘客合法权益。出租汽车行业自觉开展应急运输保障任务、助老、爱心送考等社会公益活动，提升了行业社会公益形象。出租汽车驾驶员见义勇为、助人为乐、舍己为人、拾金不昧、诚实守信、敬业奉献、自强不息的典型先进人物不断涌现，行业正能量、先进典型引领作用显著增强。

**（五）节能环保实现跨越发展。**各地将生态文明上升为出租汽车发展的重要战略，截至 2023 年底，广东省纯电动巡游出租汽车占全省巡游出租汽车比重达 95%。网络预约出租汽车平台公司加快推进车辆电动化进程，网络预约出租汽车电动化比重稳步提升。

## 二、巡网融合案例

### （一）汕头市

2019年，汕头市积极引进国内知名互联网出行平台“曹操出行”，大胆开拓创新，在全国首创“巡游车+网约车”融合公车公营模式。按照汕头市委、市政府的工作部署，汕头市交通运输集团与吉利控股集团投资的“曹操出行”出行服务平台合作，在汕头市合作成立汕头市优行出租汽车有限公司，以全新模式分批投放出租车，在提供传统巡游出租车的基础上，依托“曹操出行”手机APP软件提供网约车服务，这也是国内首个传统巡游出租车与网约车融合发展的出租车行业运营新模式。“巡游+网约”新模式出租车以出租车深化改革方案为指引，以文明服务拓展行动为基础，在保留传统巡游车的服务功能基础上拓展网约功能，打造“巡游+网约”“公车公营”服务模式和品牌。

汕头曹操出行采用“公车公营”管理模式，由企业出资购置车辆，承担保险、税费、车辆保养、故障维修，统一招聘和培训驾驶员，采取“提成”的方法核发司机工资，所有驾驶员必须满足三年以上驾龄并没有违法犯罪记录等条件，以确保服务质量，使市民游客的乘坐体验更加安全舒适。

### （二）杭州市

2014年，杭州在市委市政府层面成立出租车改革工作领导小组，是全国最早进行出租车改革的城市之一。杭州出租汽车行业改革通过

先改革传统出租车，然后规范网约车，再推动新老业态的融合发展“三步走”的策略，解决了出租车的历史遗留问题，规范了网约车的发展，促进了巡游出租车和网约车融合发展，为全国出租汽车行业改革提供了一个成功的经验。2022年，在浙江省交通运输厅的推动下，浙江省人大通过地方立法的方式，在全国率先允许“一车两价”，线下巡游按照巡游出租车价格，线上网约则按照网约车的价格。其中巡游出租车如在网约平台接单，可按照网约车的价格结算。

### （三）广州市

2023年，广州“如约出行”平台正式上线，积极探索巡游出租车数字化转型。“如约出行”是巡网一体化的新型智慧出行平台，以“巡游”为主要运营模式，以“网约”平台为辅助工具，巡网有机融合，既可扬手打车、电话召车，亦可一键约车、扫码用车，为丰富出租车运作模式赋予新动能，助力司机提高服务质量及接载效率。

“如约出行”通过整合白云、广交、广骏三大出租车品牌，基于辖下13000辆出租车的巡游特质，积极探索巡游出租车数字化转型，为出租车巡网融合开辟新的道路。与此同时，市民可以通过站牌和如约“黄的”车身上的二维码，实现类似“扬手打车”一样的一键约“黄的”服务。

### （四）深圳市

2020年，在深圳市交通运输局指导下，深圳市出租车行业与高德地图共同打造的巡游出租汽车网约化项目“深圳出租”上线试运营，深圳由此成为国内首个出租车巡网融合应用试点城市。

“深圳出租”采用在线预约、智慧化派单、计价云同步、移动支付、在线评论等互联网手段，将具备线下管理优势、服务优质可靠的传统巡游出租车，进行了全面的在线化升级。解决了传统兜街巡游存在的信息不对称问题，减少车辆空驶，提高运行效率，均衡运力分布，缓解偏远地区打车难问题。同时，深圳市民通过高德打车也可一键预约出租车。自2020年5月接入高德平台运营以来，深圳出租汽车行业数字化转型卓有成效，已有近4万名巡游出租车驾驶员入驻“深圳出租”，实现100%线上化。线上接单提高了驾驶员的收入，为推动深圳巡游出租车融合发展注入了新动力。

#### （五）天津市

2021年，天津市出租汽车行业“巡网融合”项目上线，天津市道路运输局与高德地图合作，依托高德地图的数字技术和地图优势，共同打造“巡网融合”官方平台。同时，上线“天津出租”App，在巡游出租汽车内张贴“智慧码”，实现巡游出租汽车智慧化调度、智慧化接单和智慧化管理。

天津市“巡网融合”项目有四个特点：一是点网结合、精准对接。将乘客用车需求与巡游出租车建立联系，实现科学实时匹配供需，大幅提升巡游出租车运营效率。二是双向选择、信用管理。乘客通过“天津出租”App呼叫乘车时，可查看车辆信息、驾驶员信息和驾驶员星级信息，并有权拒绝星级较低的驾驶员；同时，如果乘客多次无故取消订单的（不含拒绝低星级驾驶员），系统也将在一定时间内限制其使用，让信用在出租行业发挥更大作用。三是提前预知、智能管理。

乘客通过“天津出租”App 或者扫描车内“智慧码”，都可提前知晓“推荐路线”和“预估费用”，有效防止被绕路或多收费问题，提高乘客出行体验。四是保护合法、保障安全。接入“天津出租”App 的驾驶员都是具备从业资格的合法驾驶员，软件也会不定时要求驾驶员进行“随机人脸识别”，对识别有误的将停止对其派单，有效打击非法运营行为。

### 三、巡网融合有效推动出租汽车行业健康、高质量发展

**（一）服务效率大幅提升。**出租车巡网融合后实现了资源共享及优势互补，既保留了传统巡游揽客的模式，也满足了移动互联网时代日益增长的市民用车需求。根据调查，巡网融合后，通过资源共享及优势互补，巡网融合出租车各项数据对比传统巡游出租车均有 30% 的提升。一是智能调度系统的应用大幅减少空驶率。利用大数据和人工智能技术，分析出行需求、交通状况等数据，实现智能派单和智能调度，提高车辆利用率和乘客满意度。例如，基于实时交通状况和出行需求预测，动态调整车辆分布，减少空驶率。二是实现了数据分析与决策支持。通过大数据分析技术，挖掘运营数据中的价值，为企业的决策提供支持。例如，分析乘客出行习惯和偏好，为企业的运营策略和服务优化提供依据。三是利用电子地图服务，提供实时交通信息，帮助司机选择最佳路线，提高出行效率。例如，根据实时交通状况，为司机推荐最优行驶路线。四是构建了云计算与大数据平台，实现资源的弹性扩展和高效利用，降低运营成本。例如，通过云计算平台，实现车辆监控、调度等系统的弹性部署和扩展。

**（二）服务水平明显提高。**通过融合网约发展模式，在运输服务资源、组织运输经验、安全能力和社会责任感等方面的专业能力具有不可替代的优势。一是构建了出行服务平台，实现了巡游出租车和网约车的信息共享，提供在线约车、支付、评价等服务，提升乘客出行体验。例如，乘客可通过手机 APP 预约巡游出租车，并实时查看车辆

位置和预计到达时间。二是实现了移动支付与电子发票。推广移动支付技术，实现无现金支付，提高支付效率。例如，乘客通过手机支付车费，并可获取电子发票，方便报销。三是加强了车辆监控与安全管理。应用车辆监控技术，实时监控车辆运行状态，包括车速、位置、油耗等，确保出行安全。例如，通过车载GPS定位和监控设备，实时跟踪车辆行驶轨迹，及时发现异常情况。根据汕头实践经验，通过融合网约发展模式，结合严格的司机审核、车辆检查保养等措施，可精准匹配用户多元化全时段的用车需求，服务质量大幅度提升，市民满意度得到较大提升。2019—2024年12345热线工单共146宗，按时办结率100%，平均满意率93.8%；其中寻找物品类工单共28宗，已寻回物品并归还的工单占比100%。

**（三）社会效益显著增强。** 一是节能减排助力绿色发展，通过投放巡网融合新能源出租汽车，实现出租汽车100%电动化目标；二是助力卫生城市、文明城市等创建，重点区域覆盖，让巡游车回归城市名片定位；三是应对春运及大型展会活动，响应应急抢险、疫情防控等交通运输服务保障，可选取驾驶技术过硬、服务态度好、熟悉道路的出租车驾驶司机志愿者，组成运输保障车队，体现企业社会价值等方面都能发挥重要作用。

**（四）保障司机队伍稳定。** “巡游+网约”出租车新模式提升了市场竞争力，司机可以灵活便捷多渠道接单，大幅提升司机对平台的认同感。以汕头曹操出行为例，其先后推出专属接送学生上下学保姆式服务，以个性化定制、信息化管理为亮点做到准时、安全出行的接

送服务；在“曹操出行”APP上推出老年人打车专属服务，优化“助老模式”，助力老年人出行，较好顺应市场需求，司机队伍保持稳定有序。目前，汕头曹操出行运营出租车500辆，共有司机507名，日均订单15单，月流水12000元，月收入8000元，司机流失率仅5%。

**（五）促进行业转型升级。**以巡游为根本、以网约促进创新。巡网融合实现从传统服务模式向智能化、个性化服务模式的转变，引导巡游车和网约车共同提升服务品质、助力行业高质量发展。据调查，融合网约后，信息化数字化方面的订单占比提升50%，经营成本大幅下降，其中：采用纯电动新能源车型，充电成本约为燃油成本的1/5，减轻司机经营成本；企业通过智能化、集约化管理，利用强大的司机和车辆管理后台，降低人工成本，管理人员成本相比传统企业减少60%。通过引入互联网技术、大数据分析等先进手段，有效降低运营成本，提升服务质量与服务保障，帮助出租汽车企业焕发新活力，引导巡游车和网约车共同提升服务品质、助力行业高质量发展。

**（六）推进新业态党建引领。**巡网融合企业通过践行“我为群众办实事”，充分发挥基层党组织的战斗堡垒和党员先锋模范作用，展示新时代文明出租车的巡礼风貌，弘扬社会正能量，形成了良好的社会风尚。

## 第三章 趋势展望

### 一、人民群众美好出行需求，要求提供更高质量的出租汽车巡网融合服务

随着经济进入高质量发展新阶段，人们的消费水平持续提高，对于出行效率和体验的追求也不断增长，公众的出行偏好正逐渐向个性化、多样化和高品质转变。面对这种变化，出租汽车行业应当积极适应市场的新变化，提高对居民出行需求变化的适应能力，进一步推动出租汽车行业巡网融合发展，促进车辆档次的提升和服务模式的创新，完善以服务为导向的市场竞争、资源配置和利益分配机制，激励企业和驾驶员主动提升服务质量，持续提高服务质量和效率，增强出租车运营的安全保障能力，以打造一个更加安全、令人满意和符合时代特征的优质出行服务。

### 二、巡网融合发展是行业新质生产力发展的必然要求和重要内容

习近平总书记提出：“发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点”。加快发展新质生产力，是新时代新征程解放和发展生产力的客观要求，是推动生产力迭代升级、实现现代化的必然选择。新质生产力发展要求出租汽车行业必须以科技创新为核心，以产业升级为方向，着力推动劳动者、劳动资料、劳动对象及其优化组合的跃升和质变。在新时代背景下，电动化、数字化、智能化成为推

动行业供给侧升级的关键力量。首先，电动化是推动行业绿色发展的核心。随着全球气候变化问题日益严重，各国政府纷纷出台政策支持电动汽车的发展。出租车行业作为城市交通的重要组成部分，应积极响应政策，推广电动出租车，减少碳排放，为构建绿色出行体系贡献力量。其次，数字化为行业提供创新驱动力。互联网技术的快速发展，使得出租车行业可以实现业务流程的数字化，提高运营效率。通过网络预约、实时导航、电子支付等功能，乘客可以享受更加便捷的出行服务，而出租车公司也可以实现精细化运营，降低成本。最后，智能化是提升行业竞争力的关键。通过大数据、人工智能等技术手段，出租车行业可以实现智能化调度、精准匹配乘客和车辆、预测市场需求等，提高服务质量。同时，智能化还可以为驾驶员提供安全驾驶辅助，降低交通事故发生率，提升行业整体安全水平。

巡网融合发展是出租车行业新质生产力发展的必然要求和重要内容。通过电动化、数字化、智能化整体推动行业供给侧升级，出租车行业将实现更高效、绿色、智能的运营模式，为人民群众提供更高品质的出行服务，实现可持续发展。

### **三、技术新浪潮的兴起，迫切要求在各个维度上与数字技术实现深度而全面的融合**

面对新科技和技术的迅猛发展，出租车行业需积极适应并利用新一代信息化技术，促进产业链和供应链在价值和共创方面的协同提升。行业应推动出租车服务与信息技术的深度融合，致力于巡游出租车的经营、服务和管理向数字化、智能化方向迈进，从而为市民带来更加便捷和高效的出行体验。同时，企业和行业需提高信息化管理水平，以满足新业态、新模式下的管理需求，确保决策的科学性和管理的精细化。随着 5G、自动驾驶、人工智能、大数据分析等先进技术的推广和应用，出租车巡网融合亟需开发更智能的调度系统、强化线上线下的无缝对接、引入更先进的车辆管理、提供更安全的出行环境、推广更环保的出行方式、打造更个性化的服务、优化更高效的支付系统、拓展更广泛的行业合作、实施更严格的数据保护措施，并推动共享出行的开放性

### **四、综合交通运输持续变革，要求深化出租汽车供给侧结构性改革**

随着城市化的快速推进和机动化的加速，以及公共交通优先政策的深化落实，城际和城市轨道交通网络逐渐形成，公共交通服务的覆盖范围和服务水平持续提升。同时，分时租赁、共享单车、定制客运服务、多样化公交等新型出行方式不断创新，私人汽车拥有量急剧增加，城市交通拥堵问题日益严重。城市综合交通系统正在经历深刻变

革。面对这些变化，出租汽车行业需要积极适应城市综合交通系统的新动态、新特点和新的需求，加速推进供给侧结构性改革，促使出租汽车行业与其他交通出行方式展开更广泛的合作与竞争，促进行业间的优势互补和协同发展。行业应根据城市的规模和发展阶段，找准出租汽车行业的发展方向，及时调整战略，优化市场布局，提升服务质量和效率，以便与其他交通模式和谐共进，实现共赢发展。

## **五、发展新阶段，要求提高出租汽车行业管理水平。**

随着巡网融合经营模式的推广和技术的不断升级，出租汽车行业的发展对传统管理模式带来了新的挑战和要求。亟需进一步明确政府与市场的职能划分，加大力度和范围推进简政放权、放管结合、优化服务的改革，以激发企业的创新动力和发展潜力，从而为出租汽车行业的良性发展注入新的活力。同时，需要加强建设一个系统完整、科学规范、运作高效的出租汽车行业制度体系，消除巡网融合发展的制度性障碍，并建立一个以信息化为基础、覆盖全流程的现代行业管理体系。

## 第四章 发展建议

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，坚定不移贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展和新质生产力发展为主题，以满足人民群众日益增长的美好生活需要为根本目的，以落实交通强国战略为契机，以出租汽车转型升级和管理创新为重点，以市场化改革和信息化升级的手段，着力构建信息化、智能化、环保化、多元化、安全化、规范化、人性化、协同化为一体的高品质、可持续的现代出租汽车服务体系，着力推动出租汽车巡网融合发展，着力营造公平有序的市场环境，为满足人民群众日益美好的出行需求提供高质量的出租汽车服务。

### 一、大力推进巡游出租汽车和网络预约出租汽车融合发展

（一）加强融合发展顶层设计。优化巡网融合发展的政策环境。健全完善出租汽车巡网融合发展的指导政策，进一步指导和推动出租汽车行业深化改革，促进行业融合发展。开展巡网融合试点共建项目，根据不同类型城市出租汽车市场特征，探索政府指导，企业合作共建的巡网融合发展新路径、新模式。

（二）建立健全融合发展管理政策。建立健全出租汽车行业地方性法规和规章，合理设置巡游出租汽车和网络预约出租汽车经营者、

车辆和从业人员准入资格和运营安全、服务、监管的要求，从源头上为行业融合发展创造良好的政策环境。

**（三）进一步推进车辆和驾驶员许可条件、基本运营服务规范、基本运营安全管理“三统一”。**统一巡游出租汽车和网络预约出租汽车车辆基本准入条件，有序推动车辆营运技术条件、环保要求、车载终端、服务标志标识、安全装置等技术标准和要求的统一。统一巡游出租汽车和网络预约出租汽车驾驶员考试内容和准入条件等，推动同一城市巡游出租汽车和网络预约出租汽车驾驶员资格证“两证合一”，打通驾驶员双向流动渠道，推动驾驶员融合。统一制定出租汽车行业文明服务规范，明确巡游出租汽车和网络预约出租汽车经营者、驾驶员基本服务规范，并根据巡游出租汽车和网络预约出租汽车运营模式等差异，制定差异化的服务要求。统一巡游出租汽车和网络预约出租汽车车辆服务设施配置、乘客乘车规则等基本要求，切实保障乘客和驾驶员合法权益。建立统一的出租汽车运营安全管理规范，并根据巡游出租汽车和网络预约出租汽车运营模式等差异，制定差异化的运营安全管理要求，保障乘客安全出行。

**（四）统筹巡游出租汽车和网络预约出租汽车行业监管。**鼓励将巡游出租汽车和网络预约出租汽车统一纳入城市综合交通运输体系发展规划，统筹调控出租汽车市场规模和结构。统筹实施新老业态企业和驾驶员服务质量考核，根据各自运营模式、服务特征等，制定差异化的指标体系和考核机制。建立统一的出租汽车运营、监管和服务

平台，实现巡游出租汽车和网络预约出租汽车统一纳入行业信息化监管。

**（五）营造良好融合发展环境。**维护市场公平竞争秩序，促进形成统一开放、竞争有序的市场体系，营造公平竞争的市场环境。依法落实与平台内驾驶员用工关系和社会保障政策，切实维护驾驶员合法权益。共同维护出租汽车运营市场，主动公开定价机制和动态加价机制，防止以低于成本价格扰乱出租汽车运营市场。

## **二、优化运力资源配置和完善运价机制**

**（一）建立市场供需评估机制。**根据城市发展阶段和人民群众出行需求等，建立出租汽车市场供需评估指标体系，重点对巡游出租汽车市场需求、城市交通运行状况、出租汽车市场经营状况、驾驶员收入水平、服务质量以及在城市综合交通运输体系中的分担比例等指标进行分析和评估，评估结果主动向社会公开并作为运力规模调控的重要依据之一。鼓励建立以信息化方式采集为主的评估指标体系，探索建立常态化的定期评估和发布机制。

**（二）优化巡游出租汽车运力发展模式。**建议有条件的中小城市试点放开巡游出租汽车运力规模数量管制，在符合法律法规的条件下，巡游出租汽车经营权新增许可逐步实行核准制。有条件的城市可根据市场供需评估结果等情况，合理设定巡游出租汽车运力投放的前置技术条件，明确运力投放规模、配置方式、运营区域、经营期限等，有效增加巡游出租汽车服务供给。建议有条件的大城市逐步放松巡游

出租汽车运力新增管制，探索对管理规范、诚信服务较好、规模较大的企业实行“总量控制、自主调控”的经营权灵活配置模式，企业可根据市场状况自主投放运力，适应市场变化。

**（三）创新巡游出租汽车资源配置方式。**建议有条件的城市试点许可准入实行承诺制，建立以服务质量、安全生产、运营违章、诚信评价、运营效率、新能源推广、信息化管理和抗风险能力等指标为导向的经营权配置和经营期满延续评价体系，改革巡游出租汽车经营权的配置方式。根据服务质量考核结果，对诚信服务较好的巡游出租汽车企业给予一定比例的奖励性新增运力指标，推动巡游出租汽车运力资源向优质巡游出租汽车企业发展，促进行业优胜劣汰竞争发展。

**（四）完善巡网融合出租汽车运价机制。**完善巡游出租汽车运价动态调整机制，综合考虑出租汽车运营成本、居民和驾驶员收入水平、城市交通状况、服务质量等因素，科学制定、及时调整出租汽车运价水平和结构，充分发挥运价调节出租汽车运输市场供求关系的杠杆作用。推广“一车双价”融合定价模式，即巡游出租汽车提供线下巡游出租服务时实行政府定价或政府指导价，提供电召、网络预约等增值服务时实行市场调节价。

### **三、提升行业文明服务质量**

**（一）创新运营服务模式。**鼓励应用商务车、高端车型等多元化车型，满足差异化、高品质的出行需求。推广应用无障碍出租汽车，满足特殊群体出租汽车出行需求。引导出租汽车企业开展服务创新试

点，提供增值服务，提升全出行链出行体验。开展出租汽车领域未来交通方式和技术发展等战略研究，促进出租汽车技术不断创新发展。鼓励企业通过兼并、重组、股份制改革等方式，提高行业集约化、规模化水平。鼓励企业在符合车辆技术条件前提下，自主选择符合市场需求的车型，提供多元化的出行服务。鼓励企业根据经营需要，针对不同类型驾驶员采用不同的用工形式。鼓励企业创新经营和服务，开展与出租汽车服务主业相关的其他经营业务，改善财务状况，促进良性发展。

**（二）提高车辆技术装备水平。**全面落实国家和省新能源出租汽车推广应用政策，优先投放新能源车辆，推动自动驾驶在出租汽车领域运用，为社会提供自动驾驶出租汽车服务。大力推广应用车载智能终端。建立和完善出租汽车车载智能终端设备计程计价技术规范标准，推动出租汽车企业推广应用符合要求的车载智能计程计价终端，加快实现巡游出租汽车计价调价电子化，适应政府指导价等运价管理模式和动态调价机制。通过车载智能终端设备实现车辆智能控制、数字化线上支付、实时在线互联、车内外监控、司机打卡、人脸识别等信息化管理功能。

**（三）完善运营服务设施建设。**完善出租汽车候客区、综合服务区、充电站、加氢站等设施建设，完善交通枢纽、医院、学校、旅游景点、口岸区域以及其他大型公共场所和居住区的出租汽车运营设施基础建设，推动出租汽车与其他运输方式和主要商业、生活区的高效衔接，积极协调在交通方便、客流集中的地方设立异地出租汽车回程

候客站，在不影响道路通行安全的前提下，在城市道路设置出租汽车临时停车位，为出租汽车运营创造便利条件。

**（四）提升交通枢纽服务效率。**推动机场、铁路枢纽、公路客运站等大型交通枢纽出租汽车运营服务设施同步规划、同步建设、同步验收。制定出租汽车运营服务设施配建标准或导则，实现运营服务设施建设的标准化、规范化。加强高铁站及机场周边出租汽车调度场建设，优化出租汽车专用通道现场管理，完善标识标牌指引和宣传引导，大幅提升高铁站及机场周边出租汽车服务保障能力。强化重大活动出租汽车服务保障，可通过政府购买服务等方式，为重大活动、重点区域等提供优质出租汽车服务。

#### **（五）提升驾驶员综合服务素质**

1. 构建以服务为核心的动力机制。推动“优秀驾驶员、卓越服务、合理报酬”的观念，引导企业设立对驾驶员的奖励性评估体系，将驾驶员的诚信度评估与收入挂钩，增强驾驶员提供高品质服务的自发性和热情。支持实行分级管理措施，将公司的管理收费标准与驾驶员当月的服务质量评估相结合，最大限度地发挥经济激励在服务质量提升上的直接促进作用。

2. 完善利益分配体系。建立行业协会、工会组织、出租汽车企业与驾驶员等主体共同参与的平等协商机制，协商确定驾驶员月缴承包费和定额标准或规则。充分利用电子支付和智能车载终端等技术和设备，探索“固定投入成本摊销+营运收入提成”等收入分配方式，依托信息化技术构建企业和驾驶员风险共担、利益共享的收入分配机

制。依托行业协会、工会组织等团体，引导企业降低风险抵押金等收取标准，健全退返机制和驾驶员自主退出机制，保障企业和驾驶员双方正当权益。

3. 提升驾驶员职业素养。定期开展驾驶员全员轮训，树立爱岗敬业、诚实守信、服务乘客、奉献社会的职业道德观。引导网络预约出租汽车平台依托互联网技术，开展网络预约出租汽车驾驶员在线职业教育、服务和安全培训等，提升驾驶员文明服务意识。持续开展出租汽车行业精神文明建设活动和职业技能大赛，宣传行业优秀典型人物、典型事迹，弘扬工匠精神，提升行业文明形象。

## **四、健全运营安全保障体系**

**（一）建立健全公交企业全员安全生产责任制，并落实考核。**全面落实安全生产法，强化企业安全生产主体责任，落实全员安全生产责任制。建立出租汽车运营安全隐患排查制度，引导企业建立安全隐患排查和风险防控体系，定期开展安全隐患排查和风险评估。鼓励建立“一张网”的安全监管信息化系统，增强科技兴安能力。引导企业加大安全投入，建立健全安全生产责任保险制度。以企业安全生产标准化建设工作为抓手，不断完善安全生产管理制度和管理体系，构建自我约束、持续改进的安全生产内生机制。

**（二）加强从业人员安全管理。**健全企业从业人员安全学习教育培训制度，推进安全教育培训全覆盖。建立健全出租汽车行业驾驶员不良行为名单库制度。严格出租汽车驾驶员准入把关，建立常态化的

驾驶员背景事前、事中核查机制，及时清理不符合规定的驾驶员，提高源头安全服务水平。落实出租汽车驾驶员安全管理职责，及时掌握驾驶员身体、心理健康状况，避免心理不健康、身体不适应的驾驶员上岗运营。加强车辆运行动态监控，及时提醒和纠正驾驶员不安全驾驶行为。利用车辆自动刹车（AEB）、防碰撞系统、车辆警示系统、车载视频监控、驾驶员操作台等先进技术。加强对驾驶员打呵欠、眨眼睛等疲劳驾驶征兆的识别，对车辆突发情况进行及时预警和干预。借鉴无人驾驶、车路协同等技术，实现对公交驾驶系统的智能化升级，在驾驶员遇到袭击或突发疾病等情况时，车辆可以实现智能化制动、断电、停车等行为，并实时向运营中心发送报警信息。完善出租汽车驾驶员安全考核制度，将安全考核结果纳入从业人员诚信体系并实现与从业资格、收入等挂钩。

充分利用第三方机构和网络课堂的好经验、好做法，设计、开发安全培训网上教育资源，采用送教上门的做法，扩大中小企业管理人员和从业人员的安全培训覆盖面，提高企业安全生产管理培训教育水平。

### （三）构建和谐稳定行业队伍

**1. 维护驾驶员合法权益。**建立运价等重大规则调整公开和对话机制，在计程计价方式、派单算法、分摊比例等涉及驾驶员利益的规则调整前充分征求驾驶员意见，保障驾驶员重大利益的知情权和参与权，维护双方合法权益。建立健全顶班司机制度，保障驾驶员正当休息权益。加强驾驶员法制教育，纳入岗前培训和继续教育体系。探索

建立行业法律咨询和援助机制，强化驾驶员“自觉守法、遇事找法、解决问题靠法”的法律意识，形成行业学法、懂法、守法、用法的良好氛围。

**2. 强化驾驶员人文关怀。**加强企业文化建设，建立优秀驾驶员奖励制度和困难驾驶员慰问制度。鼓励有条件的企业建设“驾驶员之家”，增强驾驶员队伍职业认同感和归属感。统筹规划、建设出租汽车综合服务区，为出租汽车驾驶员提供充电、用餐、停车、如厕、休息等综合保障服务。鼓励城市人民政府出台出租汽车驾驶员综合扶持政策，给予出租汽车驾驶员积分入户、子女上学等方面的政策倾斜。

## **五、建立智慧巡网融合联盟**

建立智慧巡网融合联盟，吸引、促进具有影响力的出租汽车产业链上下游政府、协会、企业开展交流合作，积极参与出租汽车巡网融合标准制订和技术研发，加快出租汽车行业巡网融合模式发展，助力更多地区培育孵化巡网融合模式的运营团队。依托平台公司互联网思维和信息化技术以及巡游出租汽车线下组织管理、驾驶员教育培训、实体化运作等优势，共同探索出租汽车转型升级发展路径。建议有条件的城市试点网络预约出租汽车平台依法取得巡游出租汽车经营资格，开展巡游出租汽车服务。引导巡游出租汽车企业全面升级管理信息化水平，实现巡游出租汽车车辆及驾驶员的数字化和全过程监管。推动出租汽车企业安装使用集在线预约、智慧化派单、计价云同步、

线上支付、在线评价、视频监控、电子发票等多功能、智能化运营专用设备。大力推广北斗卫星导航系统在出租汽车领域的应用。

## 结束语

出租汽车巡网融合发展是新时代背景下出租汽车行业转型升级的重要方向和必然选择。通过加强政策支持、加大技术创新力度、加强行业监管、积极开展试点示范等措施，可以推动巡网融合的健康发展。通过巡网融合，我们能够实现传统巡游出租车与网络预约出租车服务的优势互补，提升服务效率，优化乘客体验，并增加司机的收入。

我们相信，随着技术的不断进步和政策的支持，出租汽车巡网融合发展将取得更加显著的成果。未来，我们将继续致力于推动出租汽车行业的创新与变革，以更好地满足人民群众的出行需求，为城市交通的可持续发展做出更大贡献。

在此，我们呼吁各级政府、行业协会、企业和社会各界人士共同努力，携手推动出租汽车巡网融合发展，共创美好未来。让我们以改革创新的精神，迎接挑战，抓住机遇，为出租汽车行业的繁荣和发展贡献力量。

感谢所有参与和支持出租汽车巡网融合发展的人们，让我们共同期待一个更加便捷、高效、舒适的出行时代的到来。

谨以此白皮书，为出租汽车巡网融合发展的美好未来献上诚挚的祝愿。

广东省城市公共交通协会