



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 22485—2021  
代替 GB/T 22485—2013

## 出租汽车运营服务规范

Specification for taxi operation service

2021-08-20 发布

2022-03-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 运输车辆 .....	2
6 服务人员 .....	3
7 服务流程 .....	3
8 运输安全 .....	4
9 服务评价与投诉处理 .....	5
附录 A (资料性附录) 驾驶员服务用语 .....	7
附录 B (资料性附录) 车辆例行检查项目 .....	8
附录 C (规范性附录) 服务评价指标计算方法 .....	9
参考文献 .....	12

## 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—2013《出租汽车运营服务规范》，与 GB/T 22485—2013 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 增加了巡游出租汽车运营服务、网络预约出租汽车运营服务的术语和定义(见 3.2、3.3)；
- 修改了出租汽车运营服务、服务人员的术语和定义(见 3.1、3.4,2013 年版的 3.1、3.5)；
- 删除了出租汽车服务站点、待租状态、暂停运营状态、议价、拒载的术语和定义(见 2013 年版的 3.10、3.11、3.12、3.15、3.16)；
- 删除了服务方式(见 2013 版的第 5 章)；
- 修改了运输车辆的基本要求(见 5.1,2013 年版的 6.1)；
- 删除了专用设施、服务标志的要求(见 2013 版的 6.2、6.4)；
- 删除了服务站点的规定(见 2013 版的第 7 章)；
- 修改了服务人员业务素质与培训、服务仪容与言行举止的要求(见 6.1、6.2,2013 年版的 8.1、8.2、8.3)；
- 修改了运营过程和运营结束的相关要求(见 7.2.1、7.2.12、7.3.3,2013 年版的 9.2.1、9.2.18、9.3.3)；
- 删除了站点服务人员的要求(见 2013 年版的 8.4)；
- 删除了运营中、暂停运营、运营特殊情况处理的要求(见 2013 年版的 9.2.2、9.2.3、9.2.9、9.2.12、9.2.16、9.4、9.5.6)；
- 删除了电召服务的特别要求(见 2013 年版的第 10 章)；
- 修改了驾驶员安全行车的基本要求(见 8.2.1.2、8.2.1.3,2013 年版的 11.1.1.2、11.1.1.4)；
- 修改了经营者安全管理的要求(见 8.1.2、8.1.3、8.1.4,2013 年版的 11.2.1、11.2.2、11.2.4)；
- 修改了服务评价与投诉处理的要求(见 9.1.1、9.1.3,2013 年版的 12.1.1、12.1.3)；
- 删除了服务评价指标中车辆服务标志设置合格率、标志顶灯、计价器合格率、消防器材合格率、车载卫星定位系统合格率、驾驶员从业资格证件拥有率、乘客满意率等指标及要求(见 2013 年版的 12.2.1、12.2.2、12.2.3、12.2.4、12.2.6、12.2.14)；
- 增加了车载卫星定位系统在线率、第三方调查乘客满意率服务评价指标及要求(见 9.2.1、9.2.10)。

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、交通运输部科学研究院、广州市交通运输局、杭州市交通运输发展服务中心、安徽省道路运输管理服务中心、北京首汽(集团)股份有限公司。

本标准主要起草人：程国华、杨海龙、乔睿、王蔚、吕安琪、殷焕焕、李燕霞、王剑、何广云、李科、刘常虹。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 22485—2008、GB/T 22485—2013。

# 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体要求以及运输车辆、服务人员、服务流程、运输安全、服务评价与投诉处理等要求。

本标准适用于出租汽车乘客运输服务,包括巡游、网络预约等方式的共性服务。

## 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 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18352.6 轻型汽车污染物排放限值及测量方法(中国第六阶段)

GB/T 32852.4 城市客运术语 第4部分:出租汽车

## 3 术语和定义

GB/T 32852.4 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 出租汽车运营服务 taxi operation service

以七座及以下乘用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、行驶时间或约定计费的运输经营活动。

### 3.2

#### 巡游出租汽车运营服务 cruising taxi operation service

可在道路上巡游揽客、站点候客,喷涂、安装出租汽车标识,以七座及以下乘用车和驾驶劳务为乘客提供出行服务,并按照乘客意愿行驶,根据行驶里程和时间计费的经营经营活动。

注:包括扬手召车、电召服务、站点服务等服务方式。

### 3.3

#### 网络预约出租汽车运营服务 app-based ride hailing operation service

企业以互联网技术为依托构建服务平台,并通过网络服务平台接受约车人预约请求,使用符合条件的车辆和驾驶员,提供不在道路上巡游揽客、站点候客等的出租汽车服务经营活动。

### 3.4

#### 服务人员 service personnel

直接或间接为乘客或约车人提供出租汽车服务的人员。

注:包括驾驶员以及企业管理、调度服务、站点服务、投诉处理等人员。

### 3.5

#### 服务质量 service quality

出租汽车服务优劣程度的表征。