

汕头市交通运输局文件

汕市交〔2017〕16 号

汕头市交通运输局关于印发《汕头市交通运输局巡游出租汽车违章经营行为 投诉奖励暂行办法》的通知

各区（县）交通运输局，局综合行政执法局，市城市公共交通管理所，各出租汽车企业：

为加强我市巡游出租汽车营运管理，对举报巡游出租汽车违章经营行为的人员予以奖励，根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》、《汕头经济特区出租汽车客运条例》和我市实际，我局将《汕头市交通运输局出租汽车违章经营行为投诉奖励暂行办法》（汕市交〔2014〕244 号）修订为《汕头市交通运输局巡游出租汽车违章经营行为投诉奖励暂行办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

汕头市交通运输局
2017 年 1 月 22 日

汕头市交通运输局巡游出租汽车违章 经营行为投诉奖励暂行办法

为加强我市出租汽车营运管理，有效监督巡游出租汽车驾驶员守法守规经营，对投诉巡游出租汽车违章经营行为的人员予以奖励，根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》（2016 年交通运输部令 第 64 号）、《汕头经济特区出租汽车客运条例》等有关规定，结合我市实际，制定本办法：

一、被投诉对象及行为

凡在我市注册经营出租汽车企业的驾驶员，其营运过程中有如下行为之一的，均为被投诉对象：

- （一）不按规定使用计价器；
- （二）收费时不按规定出具发票；
- （三）违反规定拒载或未经乘客同意招揽他人同乘；
- （四）违反规定中断服务或者未征得乘客同意更换车辆；
- （五）服务态度恶劣；
- （六）未按规定摆放从业资格证件；
- （七）无故绕道行驶。

二、投诉方式

投诉人可以通过市政府投诉热线 12345、网络问政平台、微

信公众平台、来电、来信、来访、传真、电子邮件等方式进行投诉。

三、投诉人应提供的资料

投诉人应当提供本人姓名及联系电话，被投诉车辆的车牌号码或驾驶员从业资格证号码，投诉事项及发生时间、地点；并提供能证明投诉事项的有效证据（有效证据指录音、录像、相片、乘车发票等）。投诉资料必须真实有效。

四、投诉的受理

受理机构：市交通运输局。

市交通运输局综合行政执法局、市城市公共交通管理所按各自职责负责受理和处理出租汽车经营服务投诉工作。

市城市公共交通管理所负责微信公众平台的建设和管理。

五、投诉的奖励

（一）投诉事项符合下列条件的，每宗次给予投诉人人民币100元的奖金：

1. 投诉人按本办法规定提供资料的；
2. 自投诉事项发生之日起5日内投诉的；
3. 投诉事项经调查属实的。

（二）同一宗违章投诉出现多个投诉人的，只对首个投诉人给予奖励；多个投诉人同时联名投诉的，奖金可以平均分配，但不得超过上述规定标准。

六、奖金的领取

投诉受理机构应在投诉事项调查完毕之日起 15 个工作日内，通知投诉人凭本人身份证领取奖金。投诉人需在接到通知之日起 3 个月内领取奖金，逾期未领取的，视为自动放弃。

微信公众平台投诉予以核实的，奖金可以通过微信平台向投诉人发放。

七、本办法自公布之日起施行，有效期至 2018 年 12 月 31 日止。有效期届满，经评估认为需要继续施行的，根据评估情况重新修订。

公开方式：主动公开

抄送：市法制局，市交通运输协会。

汕头市交通运输局办公室

2017 年 1 月 23 日印发
