

ICS 03.220.20

R 11

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T 488—2019

代替 DB11/T 488-2007

---

### 出租汽车营运服务规范

Specification of taxicab operation and service

2019 - 12 - 25 发布

2020 - 04 - 01 实施

---

北京市市场监督管理局

发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
5 服务方式.....	2
6 服务设施.....	3
7 服务人员.....	5
8 服务流程.....	6
9 服务支持.....	7
10 服务监督.....	9
附录 A（规范性附录） 车内张贴物.....	10
附录 B（资料性附录） 驾驶员着装要求.....	11
附录 C（资料性附录） 服务用语.....	12
附录 D（资料性附录） 特殊情况处理.....	13

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替 DB11/T 488—2007《出租小轿车营运服务规范》，与DB11/T 488—2007相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 修改名称为《出租汽车营运服务规范》；
- 在前言的规定中，删除编制原标准的原因以及附录性质的陈述；
- 删除了“出租小轿车”、“服务人员”（见2007版的3.1，3.2）；
- 增加了“智能终端”术语（见3.10）；
- 增加了“网约车”的服务方式（见5.5）；
- 增加了“无障碍设施”（见6.2.15）；
- 增加了“隐私保护”（见7.4）
- 修改了“营运要求”的部分内容（见8.1，2007版的8.1）；
- 增加了“网络预约出租汽车”的要求（见8.1.3、8.1.8、8.1.9、8.1.10、8.2.5、8.3.5、8.3.8）；
- 增加了“新能源出租汽车”的要求（见8.2.7）；
- 增加了“无障碍出租汽车”的要求（见8.3.3）；
- 修改了“营运执行”、“营运结束”的部分内容（见8.3、8.4，2007版的8.3、8.4）；
- 修改了“服务支持”的部分内容（见9.1、9.2、9.3，2007版的9.1、9.2、9.3）；
- 增加了“网约车平台”的服务时限和服务内容（见9.4）；
- 增加了“信息同步”（见10.1）。

本标准由北京市交通委员会提出并归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：北京出租汽车暨汽车租赁协会。

本标准主要起草人：姜建华、王玲。

本标准所代替的历次版本发布情况为：

- DB11/T 488—2007。

# 出租汽车营运服务规范

## 1 范围

本标准规定了出租汽车营运服务的基本原则、服务方式、服务设施、服务人员、服务流程、服务支持和服务监督等要求。

本标准适用于北京市巡游出租汽车和网络预约出租汽车的营运服务。

## 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，仅所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/T 10001 标志用公共信息图形符号

JT/T 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

JT/T 1069 巡游出租汽车运营服务规范

DB11/T 223 出租小客车运行技术要求

DB11/T 1633 纯电动出租小客车运行技术要求

JJG 517 出租汽车计价器

## 3 术语和定义

JT/T 1068、JT/T 1069 确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务用语** service language

在营运服务中使用的规范语言、文明用语。

### 3.2

**待租状态** for hire

巡游出租汽车处于正常营运中，空车待租标志显示“空车”字样且车内无乘客，夜间开启标志灯的状态。

### 3.3

**私自揽客** picking up a passenger at an unauthorised location

在公示的营业站区内，出租汽车在非营业站点承揽未经调度中心直接调派业务的行为。

### 3.4

**拒载** refusal of service

巡游出租汽车车辆处于待租状态，驾驶员在得知乘客去向拒绝载客的行为；驾驶员接受调度中心或网络预约车平台调派任务后未执行的行为。

### 3.5

**议价 negotiated price**

不使用计价器或计价装置，不按照计价器或计价装置显示金额收费而与乘客协议费用的行为。

### 3.6

**最佳路线 best route**

交通正常情况下，从乘客上车地点到目的地的最短行驶路线，或经驾驶员和乘客双方确认后，绕过交通管制、堵塞点等的最短路线。

### 3.7

**绕行 detour**

未按最佳路线行驶的行为。

### 3.8

**中途甩客 stopping service without cause**

营运途中驾驶员无正当理由擅自中断服务的行为。

### 3.9

**停运状态 out of service**

巡游出租车停止营运时，停运标志显示“暂停”字样的状态。

### 3.10

**智能终端 inteligenge unit**

实现卫星定位、运营计价、驾驶员身份认证、乘客刷卡付费、服务评价等功能，并连接其他运营设备与后台系统进行数据通信的电子设备。

## 4 基本原则

应遵循以下原则：

- 安全行车，遵纪守法；
- 文明礼貌，服务规范；
- 诚实守信，按规收费；
- 车辆整洁，证件齐全。

## 5 服务方式

### 5.1 扬手招车

处于待租状态的巡游出租汽车在允许停靠的道路上停车载客的服务。

### 5.2 电话叫车

根据乘客拨打叫车电话提出的需求，提供处于待租状态巡游出租汽车的服务。

### 5.3 站点租车

在设有出租汽车营业站的地方，提供处于待租状态巡游出租汽车的服务。

### 5.4 包车业务

为固定客户在协议时间内，提供满足其对出租汽车特定需求的服务。

### 5.5 网络约车

根据乘客网络定制的用车需求，提供网络预约出租汽车或巡游出租汽车的服务。

## 6 服务设施

### 6.1 车辆外观

#### 6.1.1 车身

应清洁、完好，无明显剐蹭、碰撞痕迹，标识应符合 DB11/T 223 和 DB11/T 1633 要求。

#### 6.1.2 玻璃

应洁净、透亮，无破损、遮蔽物，升降、开关自如。

#### 6.1.3 车内张贴标志

营运证、年检标志、价标张贴应左右对称、端正平整，样式见附录A中的图A.1。

#### 6.1.4 车辆牌照

应清洁平整、悬挂端正、无遮挡物、反光物，车辆牌号清晰。

#### 6.1.5 车灯

应齐全、完好、洁净、明亮，功能有效。

#### 6.1.6 标志灯

应字迹清晰、洁净明亮、功能有效，标志应符合DB11/T 223 和 DB11/T 1633 要求。

#### 6.1.7 轮胎、轮毂及轮毂罩

轮毂及轮毂罩应洁净，齐全、完好，胎面磨损不应超过规定极限。

### 6.2 内部设施

#### 6.2.1 座套、头枕套

6.2.1.1 应齐全，洁净，铺垫平整，无喷涂字样或图案。

6.2.1.2 座套颜色应使用蓝色（色号为 Pantone 2748PC，CMYK:C100，M90，Y4，K12）或象牙白色，头枕套颜色应为象牙白色。

6.2.1.3 材质应为涤棉卡其布（65%涤，35%棉），纱支不低于 45(经纱)×2(股)×21(纬纱)，密度不低于 138(经密)×71(纬密)。

6.2.1.4 接缝处应滚边、缉明线，滚边、明线的颜色应使用座套、头枕套的临近色。

6.2.1.5 宜使用士林染料，色牢度应三级以上，环保、耐光照、耐汗渍。

#### 6.2.2 仪表台、仪表板

应完好、洁净，无杂物。

#### 6.2.3 计价器

6.2.3.1 应置于仪表板中部以上位置，便于乘客查看。

6.2.3.2 显示屏字符清晰，信息准确。

6.2.3.3 计量准确，封印完好，检定合格证齐全有效，应符合 JJG 517 要求。

6.2.3.4 发票打印内容齐全、准确、清晰，格式对应。

#### 6.2.4 空车待租标志、停运标志

应齐全有效、洁净、显示清晰，应符合DB11/T 223 要求。

#### 6.2.5 服务监督卡固定装置

可清晰显示服务监督卡内容，应符合DB11/T 223 要求。

#### 6.2.6 变速杆、驻车操纵杆、手套箱、车门内侧

应洁净，手套箱、车门内侧无杂物，车门开关把手操纵自如有效。

#### 6.2.7 照明灯

应功能完好、洁净，开启时光线充足。

#### 6.2.8 座椅

应牢固，坐垫及靠背无塌陷、开线、露襻。

#### 6.2.9 安全带、锁扣

应齐全、有效，无污渍。

#### 6.2.10 后风挡窗台

应洁净，无杂物。

#### 6.2.11 顶棚、遮阳板、化妆镜

应齐全完好、洁净，无污渍。

#### 6.2.12 脚垫、地胶

应齐全完好、铺垫平整，洁净。

#### 6.2.13 行李厢

应整洁，清洁用品摆放稳固有序。应留有不少于四分之三的空间码放乘客行李物品。

#### 6.2.14 防护设施

应规范，牢固，整洁。

#### 6.2.15 无障碍设施

无障碍出租汽车应设施齐全，功能有效，应符合DB11/T 223 要求。

### 7 服务人员

#### 7.1 业务素质

7.1.1 应熟知、遵守国家和北京市有关道路交通和出租汽车营运服务管理的法律、法规。

7.1.2 应取得职业资格证件。

7.1.3 应熟知本市交通地理。

7.1.4 应熟练使用 DB11/T 223 中规定的车内装置。

7.1.5 应注意保护乘客隐私，不应透露乘客个人信息。

#### 7.2 仪表仪容

##### 7.2.1 着装、佩饰

营运时应着职业装。职业装、手套应洁净、平整、无异味、无破损，佩饰得体。着装参见附录B中的B.1、B.2 的图示要求。

##### 7.2.2 个人卫生

7.2.2.1 身体无异味，勤洗澡更衣；口气清新，营运前不应食带有刺激性异味食物。

7.2.2.2 发型大方、勤于修剪、梳理整齐，无怪异发型及颜色。

7.2.2.3 男驾驶员不应剃光头、留盖耳长发、蓄胡须；女驾驶员不应长发披肩，宜化淡妆。

7.2.2.4 手部洁净，指甲修饰得体。

#### 7.3 言行举止

##### 7.3.1 服务用语

7.3.1.1 常用服务用语及其中英文对照参见附录 C 中的表 C.1。

7.3.1.2 应讲普通话，语言简练、规范、表述清楚，通俗易懂，不应使用俚语、生僻语言。

7.3.1.3 宜语气和蔼，声量适度，语速适中。

##### 7.3.2 微笑服务

应得体、礼敬、诚恳。

##### 7.3.3 举止得体

7.3.3.1 营运中，不应饮食、吸烟、接打手机。

7.3.3.2 营运中，不应在乘客面前挖鼻孔、掏耳朵、剔牙、向车内外吐痰等，打喷嚏时应遮挡口鼻及回避乘客。

7.3.3.3 不应向乘客索要财物，不应接受乘客的任何食品、饮料和香烟等。



### 7.3.4 言谈适度

回答乘客问题应主动，与乘客交流应适度，交谈内容应健康文明，不信谣、不传谣；乘客间谈话时不应插话。

### 7.3.5 尊重习俗

应尊重不同国家、地区和民族的宗教信仰和风俗习惯。

## 7.4 隐私保护

不应透露乘客个人信息

## 8 服务流程

### 8.1 营运要求

8.1.1 在准许停车的路段停车载客，不应影响路人和其它车辆的通行。

8.1.2 巡游出租汽车按规定使用计价器，不应议价。出北京行政区客运业务收费由驾驶员与乘客双方议定。

8.1.3 网络预约出租汽车应按网约车平台公司公示的符合有关规定的计价方式，不应议价。

8.1.4 应按最佳路线行驶，不应绕行。

8.1.5 巡游出租汽车在营业站应文明排队，车内等候，按序走车，服从调度人员的引导调派，不应私自揽客；网络预约出租汽车应在允许停车的地点等候订单或乘客。

8.1.6 处于“停运状态”的出租汽车应停放在营业站区以外允许停放的地点。

8.1.7 执行调度中心任务的，应准时到达指定地点，主动联系调度中心或乘客。乘客超过 10 分钟未出现的，应与调度中心联系，经调度中心确认同意后，方可离开。

8.1.8 巡游出租汽车不应拒载、中途甩客。

8.1.9 网络预约出租汽车严格执行平台调派任务，不应无故推单，不应拒载、中途甩客，不应虚假下单接单、虚假营运服务。

8.1.10 执行网络预约的，应主动联系乘客，准时达到指定地点，乘客超过网络预约平台规定等候时间未出现的，应与平台客服联系，经确认后，方可离开。

### 8.2 营运准备

8.2.1 应检查仪表仪容。

8.2.2 应检查车容车貌。

8.2.3 应检查车辆技术状况及各项服务设施。

8.2.4 应检查随车随身证件。

8.2.5 应检查移动智能终端，使用业务调派系统。

8.2.6 应备齐发票，备足零钱。

8.2.7 应保持能源充足，不应在搭载乘客时补充。

### 8.3 营运执行

8.3.1 确认乘客用车信息，应立即前往乘客上车地点。接到乘客后，应确认乘客身份，问清乘客目的地。在条件允许的情况下，应帮助乘客放置、提取行李物品，主动为乘客打开车门。

8.3.2 应检查车门是否关牢，提醒乘客系好安全带。

- 8.3.3 无障碍出租汽车驾驶员应协助残障乘客上车，系好安全带，固定辅助设备。
- 8.3.4 巡游出租汽车起步后，应按规定开始使用计价器。
- 8.3.5 网络预约出租汽车应按网络预约出租汽车平台计价方式计费。
- 8.3.6 使用空调季节，应提前开启空调设备，根据乘客要求随时调节。
- 8.3.7 应根据乘客要求升降车窗玻璃、开关天窗、使用音响。
- 8.3.8 载客行驶中不应接打手机、阅读、编发微信、短信等妨碍安全驾驶的行为。
- 8.3.9 行车平稳，驾驶规范，遇复杂路面应提醒乘客扶好坐好，遇特殊情况采取紧急措施后，应及时向乘客表示关切、问候。
- 8.3.10 乘客要求临时等候时，应与乘客约定车辆停放地点，提醒乘客随身带好贵重物品，提示乘客等候计费。

#### 8.4 营运结束

- 8.4.1 到达目的地，应在允许停车路段就近停车，停止计费。
- 8.4.2 应按计价器、计价设备显示金额收费，告知乘客收费金额，询问支付方式，钱款当面点清，应按需提供发票。车辆应装有完备的一卡通刷卡设备，应接受乘客刷卡、移动支付等多种方式付费。
- 8.4.3 收取乘客的电话租车费、过路、过桥、停车费等，应按价格管理部门规定的收费办法收取，并提供相关发票。
- 8.4.4 应提醒乘客带好随身物品。
- 8.4.5 清理车厢，检查车内和行李厢内是否有乘客遗失物。发现乘客遗失物应设法归还失主或及时报告企业或网络服务平台。

#### 8.5 营运特殊情况处理

营运特殊情况处理，参见附录 D。

### 9 服务支持

#### 9.1 企业

- 9.1.1 应提供符合 DB11/T 223、DB11/T 1633 要求的车辆。
- 9.1.2 应提供资质合格、服务规范、技能熟练、身体健康的驾驶员。
- 9.1.3 应依规配发职业装、座套，提供发票。
- 9.1.4 应设立服务监督机构，开通 24 小时服务监督电话，建立服务质量管理及驾驶员信用考核制度。
- 9.1.5 应设置专人处理乘客投诉、乘客表扬和遗失物查询。

#### 9.2 营业站

##### 9.2.1 基本设施

###### 9.2.1.1 标志

- 9.2.1.1.1 指示清晰、明显，公示内容宜便于乘客察看。
- 9.2.1.1.2 标志的基准色应使用蓝色（色号为 Pantone 540C，CMYK:C100，M55，Y0，K55）。
- 9.2.1.1.3 图形标志应使用 GB/T 10001 中规定的图形符号，文字标志应使用中英文对照。
- 9.2.1.1.4 宜设置人员、运力信息显示屏，用于引导乘客。

###### 9.2.1.2 隔离护栏

应有效隔离乘客与车辆，区分车辆停靠区、载客区、乘客候车区。

### 9.2.1.3 公共卫生间

应提供 24 小时服务，设施齐全，洁净，灯明水畅，无异味。

### 9.2.1.4 消防器材

应齐全、有效。

## 9.2.2 调度人员

9.2.2.1 仪表仪容要求见 7.2。

9.2.2.2 应使用服务用语，语气亲切，耐心周到。

9.2.2.3 应佩戴证件或标牌。

## 9.2.3 服务要求

9.2.3.1 应引导车辆按序进站，记录调派情况。

9.2.3.2 应引导乘客按序乘车，满足乘客合理选择车辆的要求。

9.2.3.3 应主动搀扶、携领行动不便的乘客，优先安排车辆，帮助提拿行李。

9.2.3.4 应维护营业站秩序，对扰乱营运秩序的行为进行制止和纠正。

9.2.3.5 应按照应急预案妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情、突发公共卫生事件等情况。

## 9.3 电话叫车调度中心

### 9.3.1 服务时限

9.3.1.1 应提供 24 小时约车服务。

9.3.1.2 响应乘客拨打叫车电话时间不应超过 10 秒。

9.3.1.3 回复乘客车辆调派信息不应超过 10 分钟。

9.3.1.4 四环路内，正常情况下，乘客提出即时要车，车辆 15 分钟内应到达指定地点。

### 9.3.2 调度人员

9.3.2.1 应调派具有营运资质的车辆。

9.3.2.2 应熟知本市交通地理，调派业务熟练。

9.3.2.3 应讲普通话，吐字清晰，复述准确。

9.3.2.4 应使用服务用语，语气亲切，耐心周到。

9.3.2.5 回答问题应简明、扼要、准确。

9.3.2.6 特殊原因无法满足乘客要求时，应耐心解释。

## 9.4 网约车平台

### 9.4.1 服务时限

9.4.1.1 应提供 72 小时网络预约服务。

9.4.1.2 响应网约定制信息不应超过 10 秒。

9.4.1.3 回复网约订单车辆信息不应超过 3 分钟。

### 9.4.2 服务内容

- 9.4.2.1 提供服务应符合 JT/T1068 的相关要求。
- 9.4.2.2 应将订单信息推送至具备营运资质的驾驶员终端。
- 9.4.2.3 对于乘客确认下车地点的，应提供相应的预估费用。
- 9.4.2.4 应提供驾驶员手机号码和车辆牌照等信息，以及服务评价结果。
- 9.4.2.5 应提供一键报警、录音信息等安全措施。
- 9.4.2.6 服务完成，应明示本次服务费用。
- 9.4.2.7 特殊原因无法满足乘客需求时，应及时告知。

## 10 服务监督

### 10.1 信息同步

应确保网络服务平台（又称线上）提供服务的车辆、驾驶员与实际（又称线下）提供服务的车辆、驾驶员一致。

### 10.2 乘客投诉

#### 10.2.1 响应时限

企业对乘客提出的服务质量问题应及时调查处理，应在接到投诉 24 小时内回复乘客受理进展情况，回复率 100%。

#### 10.2.2 答复

企业对乘客提出的服务质量问题及时调查处理，并应自乘客提出之日起 10 天内作出回复。

### 10.3 遗失物查询

企业应在接到乘客查询电话后 30 分钟内答复乘客查询遗失物进展情况。

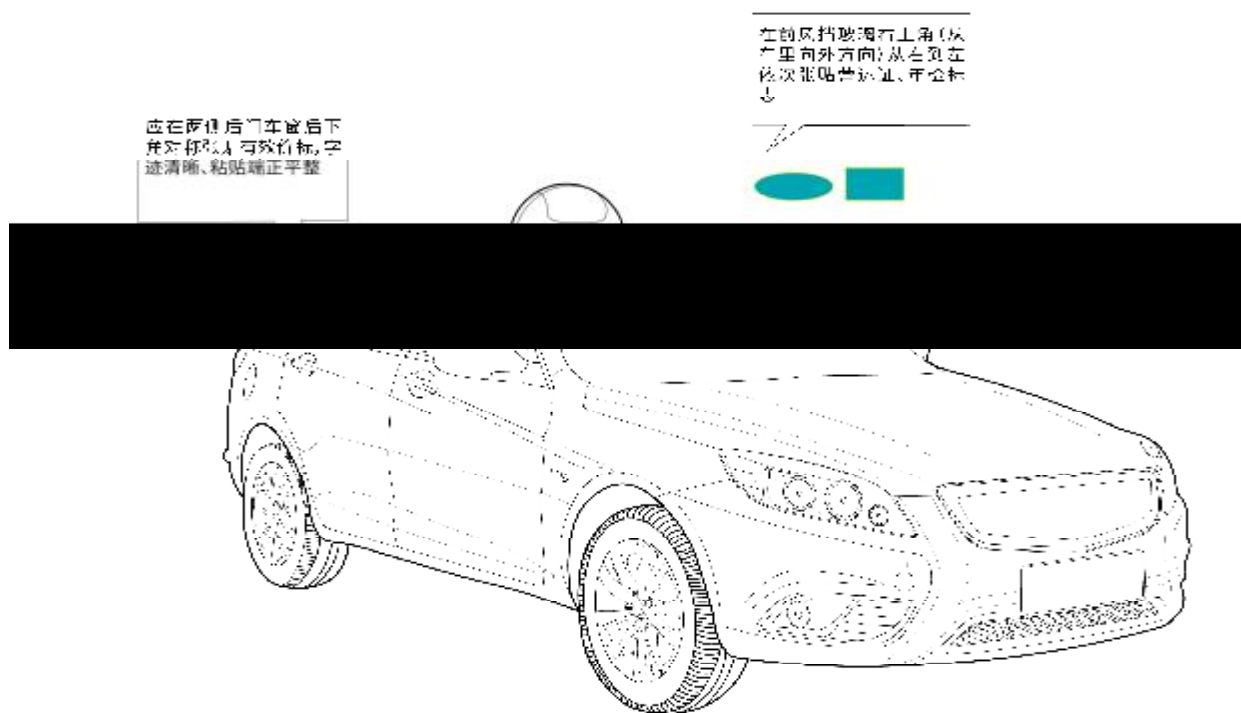
### 10.4 乘客表扬

企业应及时公示受到乘客表扬的驾驶员。

### 10.5 服务质量评价

企业应开展对服务质量、服务方式和服务效果的社会评价，以及实施不断提高服务质量的措施。

附录 A  
(规范性附录)  
车内张贴物



图A.1 车内张贴标志图示

附录 B  
 (资料性附录)  
 驾驶员着装要求

B.1 领带平整洁净，佩戴时得体到位。

B.2 上装拉链(衣扣)齐全扣好，系到从衬衫领口数起第二粒纽扣处。第二扣(含)以下的扣子不应敞开，衬衫袖口齐全扣齐，不将衣袖卷起，下摆扎入长裤，裤扣齐全并扣好。不将裤管卷起，应着黑色皮鞋，配深色袜子，鞋跟不得高于3厘米，鞋后跟应提起。夏装及春秋装样式如图B.1、B.2所示。



图B.1 夏装



图B.2 春秋装

附 录 C  
(资料性附录)  
服务用语

表C.1 服务用语中英文对照表

1、您好，我是出租车驾驶员。	Hello, I am a taxi driver.
2、请问您约的上车地点是**吗？	Would you like to get in the place of **?
3、我到达后给你打电话，再见。	I will call you when I get there .Bye.
4、您好，请问您是去**的客人吗？	Hello, are you a visitor to **?
5、您的手机尾号是**？	Your phone number is **?
6、我来帮您放行李。	Let me help with your luggage.
7、您好，请上车。	Hello, please get in my car.
8、您的目的地是**？	Your destination is **, right?
9、请问您去哪儿？	Where are you going, please?
10、我们按照导航路线行驶可以吗？	Can we follow the navigation?
11、请您系好安全带。	Please fasten your seat belt/ safety belt.
12、您需要冷（暖）风吗？	Would you like air-conditioning on?
13、您介意我打开音响吗？	Do you mind I turn on the sound?
14、您要去的**地方到了。	Here we are.
15、您选择什么方式付费？	What kind of payoff do you use?
16、请您按计价器显示的钱数付费。	Please pay by the taximeter.
17、这是找给您的钱。	Here is your change.
18、您需要发票吗？	Do you need the invoice?
19、请您拿好发票。	Keep the receipt, please.
20、对不起，这里不允许停车。	Sorry, no parking is allowed here.
21、需要我帮忙吗？	Can I help you?
22、这是我应该做的。	It' s my pleasure.
23、我很高兴为您服务。	I' m glad to provide service for you.
24、欢迎您再乘我的车。	You' re welcome to use my services again.
25、欢迎您多提意见。	Your comments are always welcome.
26、您需要等候吗？	Do I need to wait for you?
27、请您记住我的车牌号。	Please remember my car-number.
28、我在这里（那里）停车等您。	I will stay here/there to wait for you.
29、请您拿好自己的东西。	Please take all your belongings.
30、谢谢，再见。	Thank you, good-bye.

附 录 D  
(资料性附录)  
特殊情况处理

- D.1 乘客提出违反法律、法规和社会公德的要求时，驾驶员应不予接受，同时耐心解释，力求乘客理解。
- D.2 遇路面条件不允许立即停车落客时，驾驶员需向乘客解释，行驶到就近允许停靠的地段停车。
- D.3 营运中遇执法人员截停车辆实施检查或纠正违章时，驾驶员应暂停计费。
- D.4 质疑乘客支付的钞票时，驾驶员可婉言请乘客更换钞票。如乘客拒绝更换，驾驶员应与乘客一同到就近的金融或商业机构进行验证、兑换，再将乘客送回原地。如经金融或商业机构验证是真币的，此过程如需用车应予以免费；如经金融或商业机构验证是假币的，此过程如需用车产生的费用双方协商解决。
- D.5 发生轻微交通事故，乘客与驾驶员均未受伤，车辆仍可正常行驶时，驾驶员应先暂停计费，根据乘客意愿决定是否继续营运。
- D.6 发生交通事故，乘客受伤时，驾驶员应拨打急救、报警电话，救治乘客，等候处理。
- D.7 发生车辆机械故障时，驾驶员应立即停止计费，请乘客移至安全地带，妥善安排。
- D.8 语言不通，无法确认乘客去向时，驾驶员应向企业或调度中心求助。
- D.9 乘客醉酒说不清去向且不下车时，驾驶员应向 110 求助。
- D.10 遇乘客携带宠物乘车时，提醒乘客遵守《北京市养犬管理规定》等相关管理规定。
- D.11 接单后，发生堵车、管制或其他特殊情况，无法接到乘客，驾驶员需立即通过平台改派订单。
- D.12 服务过程中，遇堵车或交通管制，出现乘客指路的情形，应向乘客提示由此可能产生额外费用，待乘客同意后方可按乘客指路行驶。
- D.13 遇乘客航班或列车延误、临时变更行程，导致驾驶员来不及执行已预约好的下一单任务，驾驶员需立即通过平台改派订单。
- D.14 不应运送无人同行的物品。
- D.15 驾驶员接到订单后，拨打订单内乘客电话如遇无效、空号、停机等状态的虚假电话号码时，驾驶员致电客服，由客服核实后取消订单。