

广州市人民政府 行政复议决定书

穗府行复〔2023〕4250号

申请人：徐 XX。

被申请人：广州市交通运输局。

地址：广州市天河区天河南二路1号。

法定代表人：沈颖，职务：局长。

申请人不服被申请人于2023年12月27日作出的粤穗交运罚〔2023〕1（2023）12140013号《行政处罚决定书》（以下简称涉案《行政处罚决定书》），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销涉案《行政处罚决定书》。

申请人称：

2023年4月20日，申请人驾驶粤 AXXXX66 巡游出租汽

车（以下简称涉案车辆）在广州市天河区林和中路广州海航威斯汀酒店搭载一位乘客到达目的地，驾驶过程中未有不文明用语和不愉快行为，该乘客由于饮酒，到达目的地后拒绝支付车费还辱骂申请人，后经酒店工作人员帮助后乘客支付了车费，但该乘客仍不让申请人离开还继续辱骂申请人，申请人由于气不过才对乘客说了不文明用语。申请人认为，其在服务过程中没有与乘客发生任何不愉快的事情，最后发生的口头冲突亦有警察处理，不属于服务中使用不文明用语。

被申请人答复称：

一、案件事实

本案申请人是广州市巡游出租汽车驾驶员。

2023年12月6日，被申请人执法人员在涉案车辆驾驶员涉嫌违章的车载监控及卫星定位数据等材料进行检查时，发现申请人于2023年4月20日，在广州市天河区林和中路广州海航威斯汀酒店旁有不按照规定使用文明用语的行为。经调查，2023年4月20日凌晨3时左右，申请人驾驶涉案车辆搭载乘客行驶至广州市天河区林和中路广州海航威斯汀酒店旁，因车费问题与乘客发生争执，并使用不文明用语对乘客进行辱骂。以上事实有《询问笔录》、视频资料等为证。

2023年12月6日，被申请人作出粤穗交运处告〔2023〕0047724号《交通运输案件处理告知书》，直接送达申请人。

2023年12月27日，被申请人作出粤穗交运违通〔2023〕1(2023)12140013号《违法行为通知书》，告知申请人拟作出行政处罚的内容及事实、理由、依据，以及其依法享有提出陈述、申辩的权利，直接送达申请人。期间，申请人提交《放弃陈述申辩权利声明书》。2023年12月27日，被申请人作出涉案《行政处罚决定书》，决定给予申请人“责令改正，警告，处两百元罚款”的行政处罚，直接送达申请人。

二、法律依据

《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第二十九条第一项规定：“巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务，遵守下列规定：（一）服饰整洁，使用文明用语，礼貌待客，督促乘客系好安全带；……”第五十四条第一项规定：“违反本条例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条规定，巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：（一）不按照规定使用文明用语的，责令改正，予以警告，处以二百元以上五百元以下的罚款；……”

三、答复意见

本案中，申请人在广州市天河区林和中路广州海航威斯汀酒店旁有不按照规定使用文明用语的行为，违反了《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第二十九条第一项规定，且根据《广州市交通运输局行政处罚裁量权基准》，申请人

的违法行为属于一般违法情节（第一次查处），被申请人依据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第五十四条第一项的规定，给予申请人“责令改正，警告，处两百元罚款”的行政处罚，适用法律正确。

综上所述，为保护乘客合法权益，打击出租汽车行业恶意服务行为，提升出租汽车行业服务品质，请市政府依法维持被申请人作出的涉案《行政处罚决定书》，维护广州市出租客运秩序。

本府查明：

申请人系涉案车辆的驾驶员，持有被申请人核发的《广州市客运出租汽车驾驶员服务资格证》，证号为 24XXX8，服务单位为广州市 XX 汽车出租有限公司，涉案车辆为该公司所有，使用性质为出租客运。

2023 年 12 月 6 日，被申请人根据乘客投诉，通过查看车载监控视频及卫星定位数据对申请人驾驶涉案车辆的情况进行检查时发现，2023 年 4 月 20 日，申请人驾驶涉案车辆搭载乘客前往广州市天河区林和中路广州海航威斯汀酒店时不按照规定使用文明用语的行为。

2023 年 12 月 6 日，被申请人对申请人进行调查询问，并制作《询问笔录》，申请人辩称行程中没有发生冲突，申请人告知乘客要按照计价器支付车费，但乘客坚持不支付车费又骂人。

2023年12月6日，被申请人作出粤穗交运处告〔2023〕0047724号《交通运输案件处理告知书》，直接送达申请人。

2023年12月14日，被申请人对申请人涉嫌不按照规定使用文明用语进行立案调查。

2023年12月27日，被申请人作出粤穗交运违通〔2023〕1(2023)12140013号《违法行为通知书》，书面告知申请人拟作出的行政处罚内容及事实、理由、依据，并告知其依法享有陈述、申辩的权利，于当日直接送达申请人。申请人提交《放弃陈述申辩权利声明书》，声明自愿放弃陈述、申辩的权利。

2023年12月27日，被申请人作出涉案《行政处罚决定书》，认定申请人存在不按照规定使用文明用语的违法行为，该行为为第一次查处的一般违法情节，因该行为违反了《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第二十九条第一项的规定，根据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第五十四条第一项的规定，按照《广州市交通运输局行政处罚裁量权基准》，决定给予申请人“责令改正，警告，处两百元罚款”的行政处罚，于当日直接送达申请人。

2023年12月27日，申请人不服涉案《行政处罚决定书》向本府申请行政复议，本府依法受理。

以上事实，有《中华人民共和国居民身份证》《中华人民共和国机动车驾驶证》《广州市客运出租汽车驾驶员服务

资格证》、车载监控视频、出租车监管分析平台截图、《投诉记录表》、投诉录音、执法视频、《询问笔录》《交通运输案件处理告知书》《立案登记表》《案件处理意见书》《违法行为通知书》《放弃陈述申辩权利声明书》《行政处罚决定书》《送达回证》《行政复议申请书》等证据予以证实。

本府认为：

依据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第五条第一款规定：“市交通行政主管部门负责本市巡游出租汽车客运行业的管理工作，组织实施本条例。”被申请人作为本市交通行政主管部门，依法具有对本市巡游出租汽车客运服务违法行为进行查处的职权。

《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第二十九条第一项规定：“巡游出租汽车驾驶员应当按照国家出租汽车服务标准提供服务，遵守下列规定：（一）服饰整洁，使用文明用语，礼貌待客，督促乘客系好安全带；……”第五十四条第一项规定：“违反本条例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条规定，巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：（一）不按照规定使用文明用语的，责令改正，予以警告，处以二百元以上五百元以下的罚款；……”巡游出租汽车驾驶员应按规定使用文明用语，否则应当受到行政处罚。

本案中，申请人驾驶涉案车辆提供客运服务期间，使用

了不文明用语，其行为属于不按照规定使用文明用语的违法行为，被申请人依据上述规定及《广州市交通运输局行政处罚裁量权基准》，认定申请人的违法程度为一般，情节与危害后果为第一次查处，对申请人作出“责令改正，警告，处二百元罚款”的行政处罚并无不当。

关于申请人辩称支付车费时发生的口头冲突不属于营运服务期间使用不文明用语的问题。本府认为，本案中申请人与乘客间就出租车客运服务达成一致，两者间形成出租车客运合同关系，合同内容即由申请人以涉案车辆为运载工具将乘客及其行李安全运送到目的地，乘客支付运费。申请人与乘客就车费支付问题产生纠纷，表明客运服务仍未完成，仍属于客运服务期间。巡游出租汽车驾驶员作为交通运输服务行业的从业人员，在营运时应使用文明用语，这不仅是维护交通安全秩序的需要，也是社会文明和谐的需要。如若遇到乘客不支付车费的情形，申请人可以与乘客协商沟通或者报警处理。综上，申请人请求撤销涉案《行政处罚决定书》的辩解理据不足，本府不予采纳。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人广州市交通运输局作出的粤穗交运罚〔2023〕1（2023）12140013号《行政处罚决定书》。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》

之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年二月二十二日