

辽源市人民政府办公室关于印发辽源市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则的通知

辽府办发〔2018〕33 号

各县、区人民政府，辽源经济开发区管委会，市政府各委、办、局，各直属机构，驻市各中省直单位：

《辽源市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

辽源市人民政府办公室

2018 年 12 月 29 日

辽源市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则

第一章 总则

第一条 为更好地满足社会公众多样化出行需求，促进出租汽车行业和互联网融合发展，规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障运营安全和经营者、乘客合法权益，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58 号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令 2016 年第 60 号）等有关规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 在本市市区从事网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营服务，应当遵守本细则。

本细则所称网约车经营服务，是指以互联网技术为依托构建服务平台，整合供需信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。

本细则所称网约车平台公司，是指构建网络服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。

第三条 坚持优先发展城市公共交通，适度发展出租汽车，按照高品质服务、差异化经营的原则，有序发展网约车。

市交通运输主管部门要综合考虑人口数量、经济发展水平、城市交通拥堵状况、出租汽车里程利用率等因素，制定网约车运力规模调整方案，报市政府批准后实施。

第四条 本市网约车实施市场调节运价。在市政府认为确有必要时可实行政府指导价。

第五条 市交通运输主管部门在市政府领导下负责指导市区网约车管理工作，市道路运输管理机构负责具体实施市区网约车管理。其他有关部门依据法定职责，对网约车经营行为实施相关监督管理。

第二章 网约车平台公司、网约车车辆及驾驶员

第六条 网约车平台公司从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合下列条件：

（一）具有企业法人资格；

（二）具备开展网约车经营的互联网平台及与拟开展业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通、通信、公安、税务、网信、人民银行等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息的条件，网络服务平台数据库接入市道路运输管理机构监管平台，服务器设置在中国内地，有符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施；

（三）使用电子支付的，应当与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议；

（四）有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度；

（五）在本市设有相应服务机构，具备与经营规模相适应的服务能力；

（六）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

外商投资网约车经营的，除符合上述条件外，还应当符合外商投资相关法律法规的规定。

第七条 申请从事网约车经营的，应当向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车经营申请表》；

（二）投资人、负责人的身份、资信证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照。属于分支机构的还应当提交营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（四）本市市区内办公场所、负责人和管理人员等信息；

（五）企业注册地省级交通运输部门对其线上服务能力的认定材料；

（六）数据库接入市道路运输管理机构监管平台并实时传输的承诺，服务器不在本市的需提供服务器数据在本市同步备份并接受有效监管的承诺；

（七）经营方案、管理制度和安全保障制度文本，包括：驾驶员管理考核制度、服务质量承诺及保障制度、运价规则及公示制度、车辆审查及管理制度、安全生产管理制度、网络信息安全管理、数据库接入监管平台的维护保障制度、维稳及应急处置制度、车辆调度及指令性运力保障制度等；

（八）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第八条 市道路运输管理机构应当自受理之日起 20 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。20 个工作日内不能作出决定的，经实施机关负责人批准，可以延长 10 个工作日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第九条 市道路运输管理机构对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并明确经营期限为 4 年。

对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第十条 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，方可在我市开展相关业务。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到省公安厅指定的受理机关办理备案手续。

第十一条 网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的，应当重新申请经营许可。网约车平台公司在本市设立的分支机构变更名称、机构负责人、办公场所等情形的，应当向市道路运输管理机构申请并依法办理相关变更手续。

第十二条 网约车平台公司应在《网络预约出租汽车经营许可证》经营期限届满 30 日前，向市道路运输管理机构提出申请许可延续。

市道路运输管理机构应当根据网约车平台公司的申请，对网约车平台公司经营情况进行审核，作出是否准予延续的决定。延续期限为 4 年。

第十三条 网约车平台公司终止或者暂停经营的，应当提前 30 日向市道路运输管理机构书面报告，说明有关情况，通告提供服务的车辆所有人和驾驶员，并向社会公告。终止经营的，应当将相应《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关。

第十四条 拟从事网约车运营的车辆，应当符合以下条件：

（一）在本市市区内登记注册的车辆为 5 座以上 7 座以下（含 7 座）乘用车，车辆使用性质为预约出租客运，并取得车辆机动车检验合格标志，且车龄距初次注册登记之日未满 1 年；

（二）安装嵌入式具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、车载内外视频监控装置、应急报警装置，上述装置应符合国家有关规定；

（三）车辆税价合计不低于 14 万元，以《机动车销售统一发票》为准。新能源车辆轴距 2600 毫米以上，国家、省、市对车型有新规定的，从其规定；

（四）车辆技术条件、车辆维护、检测、诊断、车辆污染物排放限值、车辆内饰材料、车容车貌应符合国家的相关要求。不喷涂巡游车标志标识，不安装顶灯；

（五）车辆应当按照营运客车类保险费率，投保强制险、承运人责任险、乘客意外伤害险和赔付额度不低于 100 万元的第三者责任险。

第十五条 从事网约车运营服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）取得 C1（含）以上准驾车型《机动车驾驶证》并具有 3 年以上驾驶经历；

（二）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；

（三）无暴力犯罪记录；

（四）男性年龄在 60 周岁以下，女性年龄在 55 周岁以下，初中以上文化程度，身体健康；

（五）有本市市区常住户口或者居住证；

第十六条 从事网约车服务的驾驶员，应当向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车驾驶员证》申请表；

（二）身份证、户口簿或居住证原件；

（三）《机动车驾驶证》原件；

（四）身体健康证明原件。

第十七条 市道路运输管理机构依法对审核合格的申请从事网约车运营的驾驶员进行从业资格考试，对考试合格的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十八条 网约车平台公司向市道路运输管理机构为自有车辆申请办理《网络预约出租汽车运输证》时，应提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证》申请表；

（二）营业执照、委托书、经办人身份证原件及复印件；

(三) 车辆《机动车销售统一发票》、车辆购置税缴费凭证、车辆初检合格证明、《车辆登记证书》和《机动车行驶证》原件及复印件；

(四) 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第十九条 拟从事网约车服务企业向市道路运输管理机构为自有车辆申请办理《网络预约出租汽车运输证》时，应提交以下材料：

(一) 《网络预约出租汽车运输证》申请表；

(二) 营业执照、委托书、经办人身份证原件及复印件；

(三) 车辆《机动车销售统一发票》、车辆购置税缴费凭证、车辆初检合格证明、《车辆登记证书》和《机动车行驶证》原件及复印件；

(四) 与取得资质的网约车平台公司签订驾驶员、入网营运意向书；

(五) 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第二十条 车辆所有人为个人的，向市道路运输管理机构申请办理《网络预约出租汽车运输证》时，其名下不得有登记的巡游车和其他网约车，并应提交以下材料：

(一) 《网络预约出租汽车运输证》申请表；

(二) 身份证原件及复印件；

(三) 车辆《机动车销售统一发票》、车辆购置税缴费凭证、车辆初检合格证明、《车辆登记证书》和《机动车行驶证》原件及复印件；

(四) 与取得资质的网约车平台公司签订驾驶员、车辆入网营运意向书；

(五) 《网络预约出租汽车驾驶员证》及复印件。

(六) 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第二十一条 市道路运输管理机构按规定对申请材料进行审核，对通过审核的车辆，申请人按照国家和本市规定加装车辆相应装置。市道路运输管理机构

对车辆出具《车辆性质变更证明》。申请人携带《车辆性质变更证明》到市公安交通管理部门办理相关手续，按规定购买保险。

市道路运输管理机构对符合条件的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

第二十二条 从事网约车经营的车辆不得喷涂与我市巡游出租汽车相似颜色，以及不得安装顶灯、空驶灯、粘贴图标等具有巡游揽客性质的标志标识。

第二十三条 网约车行驶里程达到 60 万千米时强制报废。行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年时，退出网约车经营。

未到达网约车报废标准的车辆退出网约车经营的，市道路运输管理机构应向车辆所有人出具《车辆登记变更证明》，车辆所有人持《车辆登记变更证明》到市公安交通管理部门办理车辆使用性质变更手续。

《网络预约出租汽车经营许可证》被注销、撤销或吊销的，应注销平台经营者拥有所有权车辆的《网络预约出租汽车运输证》。《网络预约出租汽车驾驶证》被注销、撤销或吊销的，应当注销驾驶员个人拥有所有权车辆的《网络预约出租汽车运输证》。

第三章 经营行为

第二十四条 网约车平台公司承担承运人责任，保证运营安全，保障乘客合法权益，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。

第二十五条 网约车平台公司应当保证提供服务车辆具备合法运营资质，技术状况良好，安全性能可靠，并建立车辆定期检查、维修、保养制度及车辆技术档案。保证线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致，并将车辆相关信息向市道路运输管理机构报备。

第二十六条 网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。网约车平台公司应当维护和保障驾驶员合法权益，开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等

方面的岗前培训和日常教育，并建立相关档案。保证线上提供服务的驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员一致，并将驾驶员相关信息向市道路运输管理机构报备。

网约车平台公司应当记录驾驶员、约车人在其服务平台发布的信息内容、用户注册信息、身份认证信息、订单日志、上网日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等数据并备份。

第二十七条 网约车平台公司应当合理确定运价，采取符合国家有关规定的计程计价方式，提前 15 日向社会公示运价体系，保持价格相对稳定。当发生以低于成本价运营扰乱正常市场秩序等恶性竞争行为或超过公示标准时，由市交通运输部门会同价格主管部门及相关部门进行管理，必要时启动政府指导价。

第二十八条 网约车平台公司应当实行明码标价，并依法纳税。应在网约车明显位置标示价格违法行为举报电话。驾驶员应向乘客出具网约车平台公司提供的出租汽车发票。

第二十九条 网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，不得扰乱正常市场秩序，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。

第三十条 网约车平台公司应当遵守国家网络和信息安全有关规定，所采集的个人信息和生成的业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限不少于 2 年。除法律法规另有规定外，上述信息和数据不得外流。

网约车平台公司不得利用其服务平台发布法律法规禁止传播与业务无关的各类信息，不得为企业、个人及其他团体、组织发布有害信息提供便利，并采取有效措施过滤阻断有害信息传播。发现他人利用其网络服务平台传播有害信息的，应当立即停止传输，保存有关记录，向市工信、公安、网信等部门报告。

网约车平台公司应依照法律规定，为公安机关依法开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助。

第三十一条 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系，如实采集与记录驾驶员服务信息，在提供网约车服务时，提供驾驶员姓名、照片、手机号码、服务评价结果及车辆牌照等信息。

网约车平台公司应建立乘客投诉处理制度，设立服务监督与投诉处理机构，并公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。接到乘客投诉后，网约车平台公司应在 24 小时内调查核实情况，3 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

第三十二条 网约车平台公司应当通过其服务平台以显著方式将驾驶员、约车人和乘客等个人信息的采集和使用的目的、方式和范围进行告知。未经信息主体明示同意，网约车平台公司不得使用前述个人信息用于开展其他业务。

网约车平台公司采集驾驶员、约车人和乘客的个人信息，不得超越提供网约车业务所必须的范围。

除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车平台公司不得向任何第三方提供驾驶员、约车人和乘客的姓名、联系方式、家庭住址、银行账户或者支付账户、地理位置、出行线路等个人信息，不得泄露地理坐标、地理标志物等涉及国家安全的敏感信息。发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施。

第三十三条 网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动。超出许可经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

第三十四条 网约车平台公司和驾驶员提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，并遵守网络预约出租汽车运营服务相关规范。

第三十五条 网约车驾驶员不得巡游揽客，站点候客，只可提供网络预约出租汽车服务，并遵守以下规定：

（一）驾驶员运营过程中应根据网络服务平台规划线路或乘客意愿选择合理路线，不得中途甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为；

（二）驾驶员接单后不得拒载，载客途中无正当理由不得中断服务。遇交通事故、车辆故障等特殊情况时，应及时向网约车平台公司说明原因，经证实并向乘客说明后，可不视为拒载或甩客；

（三）驾驶员在运营中要文明礼貌，服务规范，遵守交通规则。随车携带《网络预约出租汽车运输证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》。接受管理部门监督检查和服务质量考核，配合处理投诉。按照乘客意愿使用音响、空调等车内设备。乘客下车时提示携带物品，及时归还或上交乘客遗失物品。不得私自转租网约车或私自聘用驾驶员。

第三十六条 乘客应当文明乘车，按照约定的标准及计费方式支付乘车费用，有下列情形之一的，网约车驾驶员有权拒绝提供运营服务：

（一）携带管制刀具、武器或者易燃、易爆、有毒物品的；

（二）携带物品超过车辆承载能力或者可能污损车辆的；

（三）携带家禽、宠物等动物乘车，未征得驾驶员同意的；

（四）夜间乘坐网约车驶离市区或者到偏僻地区时，不配合驾驶员到警务工作室或就近公安机关办理登记手续的；

（五）实施或者要求驾驶员做出其他违法违规行为的。

第三十七条 任何企业和个人不得向未取得合法资质的车辆、驾驶员提供信息对接开展网约车经营服务。不得以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务。

网约车车辆和驾驶员不得通过未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务。

第四章 监督检查

第三十八条 市道路运输管理机构应当履行下列监督职责：

建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

加强对网约车市场监管，加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

定期组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布本市市区网约车平台公司基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

建立 24 小时投诉受理监督制度，设置投诉电话及其他投诉方式并向社会公布，接受对违反本细则行为的投诉和社会监督，做好投诉受理记录。投诉者应当提供有关证据。

市交通运输部门和公安机关有权根据管理需要依法调取查阅管辖范围内网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

第三十九条 市通信主管部门和市公安、网信部门应当按照各自职责，对网约车平台公司非法收集、存储、处理和利用有关个人信息、违反互联网信息服务有关规定、危害网络和信息安全、利用网约车服务平台发布有害信息或者为企业、个人及其他团体组织发布有害信息提供便利等行为，依法进行查处。并配合市道路运输管理机构对认定存在违法违规行为的网约车平台公司进行依法处置。

市公安机关、网信部门应当按照各自职责监督检查网络安全管理制度和安全保护技术措施的落实情况，防范、查处有关违法犯罪活动。

第四十条 市工信、公安、人社、商务、税务、市场监管、网信、人民银行、价格监督等部门按照各自职责，对网约车经营行为实施相关监督检查，并对违法行为依法处理。

各有关部门应当按照职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，对网约车驾驶员的行政处罚信息计入驾驶员和网约车平台公司信用记录，并录入国家信用信息共享平台。同时将网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息在国家企业信用信息公示系统上予以公示。

第四十一条 市出租汽车行业协会等组织应当建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度，加强行业自律。

第五章 法律责任

第四十二条 对违反本实施细则的网约车平台公司和网约车经营者及驾驶员，由市道路运输管理机构依法予以处罚。

第六章 附则

第四十四条 本细则由市交通运输局负责解释。

第四十五条 本细则自发布之日起实施。