

泰安市网络预约出租汽车经营 服务管理暂行办法

(征求意见稿)

第一章 总 则

第一条【主旨】 为规范本市网络预约出租汽车经营服务行为，更好地满足社会公众多样化出行需求，保障运营安全和乘客合法权益，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》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关法律、法规、规章，结合我市实际，制定本暂行办法。

第二条【适用范围】 在本市行政区域内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务，应当遵守本暂行办法。

本暂行办法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。

本暂行办法所称网络预约出租汽车经营者（以下简称网约车平台公司），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【发展原则】 本市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。

本市网约车数量原则上实行市场调节。市人民政府在必要时可以根据城市公共交通发展水平、城市道路承载能力和市场供求关系等因素实行调控。

第四条【网约车运价】 本市网约车运价实行市场调节价，必

要时可实行政府指导价。

第五条【部门职责】 市交通运输主管部门主管全市网约车管理工作，其所属的道路运输管理机构、交通运输监察机构按照规定的职责负责具体管理工作。

市和各区道路运输管理机构、交通运输监察机构按照规定的职责，负责具体实施泰山区、岱岳区、高新区网约车管理和监督工作；其他县（市）交通运输主管部门在本级人民政府的领导下，负责本行政区域内的网约车管理工作。

公安、经信、网信、物价、人力资源和社会保障、通信、税务、工商、质监、环保、商务、人民银行泰安支行等部门依据法定职责，对网约车实施监督管理。

第二章 网约车平台公司

第六条【网约车平台公司许可申请条件】 申请从事本市行政区域内网约车经营的，应当具备线上线下服务能力。线上服务能力按照国家、省有关规定进行认定，线下服务能力应当符合下列条件：

(一)具有企业法人资格；

(二)企业法人注册地在本市范围之外的，在本市行政区域内须设立取得工商、税务注册登记的分支机构；

(三)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；

(四)网络服务平台数据库接入市交通运输主管部门监管平台；

(五)有与经营规模相适应的固定办公场所，并具有相应的服务、管理能力。配备与车辆规模相适应的管理人员，设有营运管理、安全管理、投诉接待和服务质量管理等专职管理岗位；

(六)法律法规规定的其他条件。

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【网约车平台公司许可材料】 申请从事本市行政区域内网约车经营的，应当提交以下材料：

(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)企业法人营业执照及其复印件，属于分支机构的还应当提供分支机构的营业执照及其复印件，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

(四)服务所在地办公场所权属证明或租赁合同，及负责人员、管理人员的相关信息；

(五)网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门会同相关部门对平台公司具备线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果；

(六)经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度文本，包括：1、接入车辆技术标准和管理制度；2、驾驶员管理制度；3、网约车调度规则；4、安全生产管理制度、网络安全管理制度和内部安全保卫制度；5、服务质量及投诉管理制度；6、信息安全及乘客隐私保护制度；7、平台数据库接入监管平台的维护保障制度；8、运价制定规则及价格公示制度；

(七)法律法规要求提供的其他材料。

第八条【网约车平台公司许可程序】 申请从事本市网约车平台经营的，应当向市交通运输主管部门提出申请，并提交符合第七条规定的材料。

市交通运输主管部门应当对申请人提供的申请材料进行审核，并自受理之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。20 日内不

能作出决定的，经实施机关负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第九条【网约车平台公司许可决定】 市交通运输主管部门对于网约车平台经营申请作出行政许可决定的，发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

依法取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司，按照本暂行办法的规定，可在本市行政区域内从事网约车经营服务，经营许可有效期为 4 年。经营期限届满，以服务质量信誉考核结果作为主要依据，实行新一轮经营期限许可。

市交通运输主管部门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【网约车平台公司变更】 网约车平台公司（分支机构）变更法定代表人（负责人）、名称、地址（经营场所）的，应当到原许可机关办理变更许可手续。

第十一条【网约车平台公司暂停或退出】 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向市交通运输主管部门书面报告，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，应当将相应的《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关注销。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十二条【网约车车辆申请条件】 在本市从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

- （一）取得本市机动车牌照的 7 座及以下乘用车；
- （二）车辆使用性质登记为“预约出租客运”；
- （三）车辆排量不小于 1.6L 或 1.4T、轴距达到 2650 毫米以上；

新能源车辆轴距达到 2600 毫米以上、纯电驱动状态下续航里程不低于 200 公里；车辆购置的计税价格在 12 万元以上；车辆具备车身电子稳定控制系统，配备安全气囊，前、后座配备安全带；

(四)符合本市实施的最新机动车排放标准，且车辆初次登记注册日期至申请网约车经营时未满 3 年；

(五)安装应急报警装置和具有行驶记录功能的车载卫星定位装置，车载卫星定位装置应符合《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》(JT/T794)及其他有关规定；

(六)车辆技术性能应符合《机动车运行安全技术条件》(GB7258)有关规定，且符合行业运营安全有关标准要求；

(七)车辆所有者为企业法人的，近 1 年未发生重大安全生产责任事故；

(八)车辆所有者为个人的，须取得本市网约车驾驶员从业资格，且名下无其他网约车或巡游车；

(九)法律法规规定的其他条件。

第十三条【网约车车辆许可材料】 在本市申请网约车车辆许可的，应当提交以下材料：

(一)网络预约出租汽车运输证申请表；

(二)车辆所有人为企业法人的，需提交机动车登记证、行驶证、法人登记证明、近 1 年无重大安全生产责任事故的说明及复印件；车辆所有人为个人的，需提交机动车登记证、行驶证、身份证件、《网络预约出租汽车驾驶员证》及复印件；委托他人办理的，还需提供相应委托书以及受托人的身份证明原件及复印件；

(三)车辆购置发票、购置税完税证明原件及复印件；

(四)机动车综合性能检测报告及合格证明；

(五)法律、法规规定的其他材料。

第十四条【网约车车辆许可初审】 办理《网络预约出租汽车运输证》，应当由网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请，并提交符合第十三条规定的材料。

市交通运输主管部门在 20 日内对申请材料进行审核，审核通过的，向申请人出具《网络预约出租汽车车辆初审证明》，证明有效期为 60 日。

申请人应当持《网络预约出租汽车车辆初审证明》，向公安机关交通管理部门申请办理机动车使用性质登记或变更为“预约出租客运”。

第十五条【网约车车辆许可要件】 机动车使用性质登记或变更后，车辆所有人须安装符合国家和本市相关规定的应急报警装置和具有行驶记录功能的车载卫星定位装置，购买营运车辆相关保险。

第十六条【网约车车辆许可程序】 网约车平台公司持登记或变更后的机动车行驶证原件及复印件、车辆安装卫星定位装置、应急报警装置证明原件及复印件和车辆保险单据原件及复印件，向市交通运输主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》。

市交通运输主管部门接到申请后，应在 20 日内对车辆做出许可决定。予以许可的，出具《行政许可决定书》，发放《网络预约出租汽车运输证》，不予许可的，出具《不予行政许可决定书》。

第十七条【网约车车辆经营期限】 《网络预约出租汽车运输证》有效期，自机动车行驶证初次登记注册之日起不超过 8 年。

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，退出网约车运营。

第十八条【网约车车辆退出或变更】 网约车使用年限届满或达到强制报废标准时，《网络预约出租汽车运输证》自动失效，市交通运输主管部门可直接予以注销。

网约车所有人终止网约车服务的，应当在终止服务前 30 日内向市交通运输主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》。

网约车申请变更使用性质的，应当向公安机关交通管理部门提供由市交通运输主管部门出具的证明已注销《网络预约出租汽车运输证》的材料。

第十九条【网约车驾驶员申请条件】 本市从事网约车经营服务的驾驶员，应当符合以下条件：

- (一) 具有本市户籍或本市居住证；
- (二) 不超过法定退休年龄，身体健康；
- (三) 具有初中以上文化程度；
- (四) 取得相应准驾车型机动车驾驶证，并具有 3 年以上驾驶经历；
- (五) 无交通肇事犯罪、危险驾驶、暴力犯罪记录，无吸毒和酒后驾驶记录，最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；
- (六) 法律、法规规定的其他条件。

第二十条【网约车驾驶员许可材料】 拟在本市从事网约车经营服务的驾驶员，应当提交以下材料：

- (一) 《网络预约出租汽车驾驶员从业资格申请表》；
- (二) 申请人身份证、户籍（居住证）、驾驶证、学历证明及复印件，本市三级甲等医院出具的近 1 年内体检报告；
- (三) 法律、法规规定的其他材料。

第二十一条【网约车驾驶员许可程序及期限】 在本市申请从事网约车经营服务的驾驶员，应当向市交通运输主管部门提出申请，并提交第二十条规定的申请材料。

市交通运输主管部门负责对第十九条第（一）、（二）、（三）项的规定内容进行审核；市公安机关负责对第十九条第（四）、（五）项的规定内容进行审核，并在 10 日内将审核结果反馈至市交通运

输主管部门。

审核通过的申请人，须参加网约车驾驶员从业资格考试。市交通运输主管部门对考试通过的申请人，出具《行政许可决定书》，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》，证件注册有效期限为3年。不予许可的，出具《不予行政许可决定书》。

交通运输、公安部门应当建立网约车驾驶员网上联合审核便民工作机制，共同对申请人提交的证明、材料等进行审核。

已取得《出租汽车从业资格证》且符合第十九条规定条件的，经申请人或委托网约车平台公司申请，市交通运输主管部门进行条件核查后，可直接发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 经营服务管理

【以下是对网约车平台公司、车辆的普遍要求】

第二十二条 网约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价，并向乘客提供相应的出租汽车（去掉）发票。

第二十三条 网约车不得安装顶灯、空车待租标志灯等巡游车标识，外观颜色和车辆标识应当明显区分于巡游车，不得利用车身做商业性广告。

网约车只能通过网络预约方式提供运营服务，不得巡游揽客，不得进入巡游车专用候客通道轮排候客。

第二十四条 网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

第二十五条 网约车平台公司提供服务的车辆，应当按照营运客车类保险费率，投保交强险、赔付额度不低于100万元的第三者责任险和乘客意外伤害险。网约车平台公司对服务过程中发生安全责任事故等承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转

移运输服务风险。

第二十六条 网约车平台公司所登记的网约车车辆、人员资料、运营数据等，应当接入市交通运输主管部门监管平台，并符合管理部门对平台的监管要求。

第二十七条 网约车平台公司应当保证提供服务车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险，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交通运输主管部门报备。

第二十八条 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，按照有关法律法规和政策的规定，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协议，明确双方的权利和义务。

网约车平台公司应当对驾驶员开展有关法律法规、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，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，应当加强对提供服务的驾驶员的生产经营管理，完善利益分配制度，依法维护驾驶员的合法权益，并将驾驶员相关信息向市交通运输主管部门报备。

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。

第二十九条 网约车平台公司应当公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，向社会公布 24 小时服务投诉受理电话，如实采集与记录驾驶员服务信息。

在提供网约车服务时，网约车平台公司应当提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息。

第三十条 网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。

网约车平台公司不得有为排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序，损害国家利益或者其他经营者合法权益等不正当价格行为，不得有价格违法行为。

第三十一条 网约车平台公司应当加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，提高安全防范和抗风险能力，支持配合有关部门开展相关工作。

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需的范围。

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 网约车平台公司应当遵守《中华人民共和国网络安全法》及信息安全等有关规定，所采集的相关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的信息，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，并向国家有关机关报告。

网约车平台公司应当依照法律规定，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和协助。

第三十四条【网约车驾驶员服务规范】 从事网约车服务的驾驶员，应遵守以下规定：

(一)随车携带本车的《网络预约出租汽车运输证》和本人的《网络预约出租汽车驾驶员证》；

(二)遵守国家规定的其它相关运营服务标准，使用文明用语，礼貌待客；

(三)保持车容车貌和车内整洁卫生；

(四)无正当理由不得拒载，不得途中甩客或者故意绕道行驶；

(五)按照约定标准及方式收费，并按规定提供出租汽车（去掉）发票；

(六)不得在载客状态时承揽其他预约业务；

(七)不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务质量作出不满意评价的乘客实施报复。

第三十五条【乘客乘车规范】 约车人或乘客应当文明约车乘车，并遵守以下规定：

(一)按照约定标准及方式支付车费，无正当理由不得取消预约服务；

(二)不得要求驾驶员作出违反出租汽车管理、道路交通安全管理、治安管理规定行为；

(三)不得携带管制刀具、枪械等国家规定的管制器具或者易燃、易爆、剧毒、有放射性、腐蚀性等影响公共安全的物品。

约车人或乘客发现车辆牌照号码或驾驶员信息与预约信息不符的，可以拒绝乘坐并向市道路运输管理机构举报。

第五章 监督检查

第三十六条【交通运输部门职责】 交通运输主管部门应当建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享。共享信息应该包括车辆和驾驶员的基本信息、运营数据、服务质量以及乘客评价信息等。

交通运输主管部门应当加强对网约车市场监管，加强对网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

交通运输主管部门应当定期组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布本地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。

第三十七条【公安、网信等部门职责】 公安、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。

公安、交通运输等部门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。

公安部门应做好网约车登记管理工作，与交通运输部门配合，做好网约车及驾驶员准入资格相关信息查询服务。

第三十八条【人社部门职责】 人力资源和社会保障部门应研究制定维护网约车驾驶员合法权益的保障机制，督促网约车平台公司改善其所属驾驶员的待遇和保障水平；对于网约车平台公司经营过程中侵害驾驶员合法权益的行为，依法予以查处。

第三十九条【工商部门职责】 工商部门依法组织对网约车平台公司的登记与监管；对于网约车平台公司经营过程中的无证经营和不正当竞争等违法违规行为依法进行查处。

第四十条【物价部门职责】 物价部门应当督促网约车平台公司公布符合有关规定的计程计价方式，规范网约车收费行为，依法查处网约车平台公司经营过程中的不正当价格行为，并开展价格监督检查。

第四十一条【税务部门职责】 税务部门应督促网约车平台公司遵守税收相关法律法规，向乘客提供相应的发票并依法纳税，依法查处网约车平台公司经营过程中违反税收法律法规的行为。

第四十二条【质监部门职责】 质监部门应加强对网约车计量计程（去掉）监管。

第四十三条【信用体系建设】 各有关部门应当按照职责建立网约车平台经营者和驾驶员信用记录，并纳入信用信息共享平台。同时将网约车平台经营者行政许可和行政处罚等信用信息在企业信用信息公示系统上予以公示。

第六章 法律责任

第四十四条【行政处罚】 网约车平台经营者及驾驶员有违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（去掉）等法律、法规、规章行为的，由交通运输、公安、经信、网信、物价、人力资源和社会保障、通信、税务、工商、质监、环保、商务、人民银行泰安支行等部门依据法定职责依法查处。

第七章 附 则

第四十五条【私人小客车合乘】 本市鼓励和规范私人小客车合乘行为。私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是由合乘服务提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提

供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。

合乘属于合乘各方自愿民事行为，合乘服务分摊费用由合乘服务提供者和合乘人按照人数适当分摊。合乘服务分摊费用仅限于出行过程中的能耗成本和发生的路桥通行费用。合乘每日每车派单次数不超过4次。

禁止利用私人小客车合乘名义从事网约车经营服务。合乘服务分摊费用超过出行过程中的能耗成本和发生的路桥通行费用的，按未经许可从事网约车经营服务，依法予以处罚。

第四十六条【巡游车的适用】 巡游车从事网约车服务的，适用本暂行办法。

2017年XX月XX日前已经在本市行政区域内从事网约车服务，车辆符合本办法第十二条要求，且申请时距初次注册登记取得《机动车行驶证》之日起未满三年的本市七座及以下乘用车，可在本办法施行之日起六个月内提出申请办理网约车运输证。

第四十七条【执行日期】 本暂行办法自 年 月 日起执行。