

鞍山市网络预约出租汽车 经营服务管理实施细则（草案）

第一章 总 则

第一条 为规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益，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，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《辽宁省客运出租汽车管理条例》等规定，结合本市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于我市行政区域内网络预约出租汽车（以下简称网约车）的经营服务和管理活动。

本实施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。

本实施细则所称网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公司），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 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。

建立网约车运力规模动态调整机制，鼓励并优先发展新能源车辆。

第四条 网约车运价实行市场调节价，市、县人民政府认为有必要实行政府指导价的除外。

第五条 市人民政府交通运输主管部门在本级人民政府领导下负责城区内网约车管理工作，海城市、台安县、岫岩县人民政府交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责本行政区域内网约车管理。

其他有关部门按照各自职责，实施相关监督管理。

第六条 从事网约车经营的平台公司，应当取得《网络预约出租汽车经营许可证》。

申请从事网约车经营的，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和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出租汽车行政主管部门监管平台，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）在服务所在地有相应服务机构及服务能力；

（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。

第二章 网约平台及车辆经营资质管理

第七条 申请从事网约车经营的，应根据经营区域向交通运输主管部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表（见附件）；

（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，属于分支机构的还应当提交营业执照；

（四）服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

（五）具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，具备供交通、通信、公安、税务、网信等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息条件的证明材料，数据库接入情况说明，服务器设置在中国内地的情况说明，依法建立并落实网络安全管理制度和安全保护技术措施的证明材料；

（六）使用电子支付的，应当提供与银行、非银行支付机构签订的支付结算服务协议；

（七）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；

（八）法律法规要求提供的其他材料。

首次从事网约车经营的，应当向企业注册地相应交通运输主管部门提出申请，前款第（五）、第（六）项有关线上

服务能力材料由网约车平台公司注册地市级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定，并提供相应认定结果，认定结果全国有效。网约车平台公司在注册地以外申请从事网约车经营的，应当提交前款第（五）、第（六）项有关线上服务能力认定结果。

其他线下服务能力材料，由受理申请的交通运输主管部门进行审核。

第八条 交通运输主管部门受理申请后，应当审核申请人提交的材料，并对其办公场所进行实地勘验。

第九条 交通运输主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当明确经营范围、经营区域、经营期限等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

第十条 《网络预约出租汽车经营许可证》有效期 4 年。网约车平台公司需申请延续《网络预约出租汽车经营许可证》有效期的，应当于有效期届满 30 日前向经营区域所在地的交通运输主管部门提出申请。交通运输主管部门依据本实施细则第七、第八条规定，结合网约车平台公司在经营许可有效期内的服务质量信誉考核情况，依法作出是否准予延续许可的决定。

第十一条 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，无正当理由超过 180 日未接入车辆开展经营服务，或开展经营服务后连续 180 日以上无营运的，由交通运输主管部门注销其《网络预约出租汽车经营许可证》和其他相关证件，并告知同级市场监管部门。

第十二条 从事网约车经营的车辆，应取得交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车运输证》。申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，应符合以下条件：

（一）在本市公安机关登记的 7 座及以下乘用车（微型面包车除外）；

（二）初次注册登记之日起至申请网约车经营时未满 3 年；

（三）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（四）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，采集的相关数据能够接入政府监管平台，实现数据传输共享；

（五）自然吸气发动机排量不小于 1.8L，增压发动机排量不小于 1.4T，且轴距均不小于 2700mm，排放量符合国 V 标准，国家《新能源汽车推广应用推荐车型目录》所列新能源车型轴距不小于 2650mm，续航里程 400km 以上（具有换电功能的电动新能源车除外）。

第十三条 交通运输主管部门依网约车平台公司申请，对符合第十二条规定的车辆出具《车辆使用性质变更证明》，申请人持《车辆使用性质变更证明》到公安交通管理部门将车辆使用性质变更为“预约出租客运”后，由交通运输主管部门核发《网络预约出租汽车运输证》。

网约车退出运营服务时，车辆所有人应向原证件核发部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》，证件核发部门应当注销《网络预约出租汽车运输证》，并出具《车辆使用性质变更证明》，车辆所有人持《车辆使用性质变更证明》

到公安交通管理部门办理登记变更。车辆报废的，由证件核发部门注销其《网络预约出租汽车运输证》。

网约车办理车辆登记应符合鞍山市小客车调控政策。本市不设置网约车专用牌照号段，不单独新增网约车类型的小客车调控指标。

第十四条 从事网约车经营服务的驾驶员，应取得交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》。

网约车驾驶员的从业资格管理，按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

第三章 网约车经营服务规范

第十五条 网约车平台公司应遵守以下规定：

（一）承担承运人责任和相应社会责任，保证运营安全，保障乘客合法权益；

（二）保证提供服务的车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，线上预约提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致，建立并及时更新车辆档案，将相关信息向交通运输主管部门报备；

（三）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，与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务，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，维护和保障驾驶员合法权益；线上预约提供服务的驾驶员与线下实际提供服务

的驾驶员一致，建立并及时更新驾驶员档案，将相关信息向交通运输局报备；

（四）建立并实施安全生产责任制，落实法定代表人和本地分支机构负责人的安全生产工作职责，配备专职安全生产管理人员，具备与生产经营活动相适应的办公场地，保障安全管理投入，落实运营、网络等安全防范措施，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；

（五）保证提供服务的车辆具有营运车辆相关保险，为乘客购买承运人责任险，对服务过程中发生的安全责任事故等，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；

（六）公开服务项目和服务质量承诺，建立服务评价体系 and 乘客投诉处理机制，按照国家有关网约车运营服务标准设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程，足额配备客户服务人员，24小时受理乘客咨询、投诉、遗失物查找等事宜；接到乘客投诉或相关部门交办投诉件后，应在5个工作日内处理完毕并反馈；

（七）公布符合国家有关规定的计程计价方式，合理确定网约车运价，实行明码标价；计价规则、收入分配规则应通过公司网站、移动互联网应用程序等载体向社会公开；坚持公平有序竞争，保持经营策略、计价规则相对平稳；计价规则调整时，应提前7天向社会公布，并向许可发放地交通行政主管部门报备，同步抄报同级发改部门、市场监管部门；

（八）向注册地所在的税务机关申领电子发票并向乘客开具，同时依法申报纳税；

（九）确保网约车车载卫星定位装置和应急报警装置正常使用，卫星定位数据格式和传输方式符合相关标准，并接入“监管平台”，保持正常使用状态；按照规定，将车辆、驾驶人员、订单、乘客评价等信息上传至“监管平台”；

（十）保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据 and 原始数据的真实、准确；提供网约车服务时，向约车人提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照、车型、颜色等信息；

（十一）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，不得有为排挤竞争对手或独占市场，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；

（十二）保证提供服务的网约车在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可经营区域的，起讫点一端应在许可的经营区域内；

（十三）接受巡游出租汽车加入网约车平台，将巡游出租汽车经营者纳入网约出租车平台管理，提供电召服务；

（十四）应当通过服务平台以显著方式将驾驶员、约车人和乘客等个人信息采集和使用的目的、方式和范围进行告

知，未经信息主体明示同意，不得将前述个人信息用于开展其他业务；

采集的驾驶员、约车人和乘客的个人信息，不得超越提供网约出租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刑事侦查权外，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，平台公司应及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施；

（十五）遵守国家网络和信息安全有关规定，采集的个人信息和生成的业务数据，应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；

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，并应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，应立即停止传输，保存有关记录，并向国家有关机关报告；

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。第十五条 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出租车经营服务。

网络预约出租汽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。

第十六条 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。

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。

第十七条 网约车运营时应符合以下要求：

- （一）车门两侧张贴网约车标识；
- （二）车厢内规定位置张贴服务投诉电话等服务标识；
- （三）在规定位置张贴网络预约出租汽车运输证标识，并保持清晰、有效；
- （四）车辆技术状况完好，备有警示牌、灭火器等安全器材；
- （五）不得安装顶灯、计价器等巡游车专用设施、设备。

第十八条 网约车驾驶员应遵守下列规定：

- （一）携带《网络预约出租汽车运输证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》；
- （二）不得途中甩客或者故意绕道行驶；
- （三）不得违规收费；
- （四）通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客、不得无故进入巡游出租汽车专用候客通道轮排候客；
- （五）不得参加与诱导乘客购物有关的违法行为
- （六）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。。

第十九条 私人小客车合乘作为不以营利为目的的共享出行方式，不属于道路运输经营活动范畴，相关权利义务按照有关法律法规的规定由合乘各方自行承担。

第四章 部门职责

第二十条 市交通运输主管部门负责本市行政区域内网约车管理工作以及行业监管工作，指导海城市、台安县、岫岩县交通运输主管部门开展其行政区域内网约车管理工作与行业监管工作。制定网约出租车车辆参数、性能、要求等有关标准，编制公布区域科目考试大纲，组织实施考试，并可委托县（市、区）交通运输局在属地设置便民服务考点组织考试。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平台公司的基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

市交通运输主管部门统一受理市辖区网约车平台公司、车辆的资质审查与证件核发工作；统一受理全市网约车驾驶员的资质审查与证件核发工作。

县（市）交通运输主管部门负责本行政区域范围内的网约车平台公司、许可车辆的准入与行业监管工作。

第二十一条 交通运输、公安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，并可以根据交通监控视频资料、汽车行

驶记录仪、卫星定位系统和依法向网约车经营者调取的信息资料，认定违法事实。

第二十二条 通信主管部门和公安、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。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、应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的行为，依法进行查处，并配合交通运输主管部门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。

第二十三条 发改、经信、市场监管、税务、网信、经济合作等部门按照各自职责，对网约车经营行为实施相关管理和监督检查，并对违法行为依法进行处理。

有关部门按照各自职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，纳入全国和本市信用信息共享平台，并将网约出租车平台公司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进行公示。交通运输主管部门按照交通运输信用体系和新型监管机制，督促网约出租车诚信经营、信用服务。

第二十四条 出租汽车行业协会应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。

第二十五条 企业或个人取得网约车经营相关许可后，不再具备许可条件的，交通运输主管部门应当责令其限期改正，改正前中止相关经营服务。

拒不整改或在规定期限内通过整改仍无法满足许可条件的，交通运输主管部门应当根据被许可人申请或者依照职权，撤销、注销该许可。

第五章 附 则

第二十六条 本市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。经营年限从车辆登记之日起计算。小、微型非营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照网约车报废标准报废。

第二十七条 私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指合乘服务提供者不以盈利为目的，事先在互联网合乘信息服务平台中心发布个人驾车出行信息，出行路线相同的人选择合乘服务提供者的非营运小客车，分摊出行过程中部分能耗成本和通行性费用的免费互助共享出行方式。凡按照乘客意愿提供车辆和驾驶员的合乘服务，或每公里合乘费用总额超过本市巡游出租汽车每公里里程运价的 50%，或车辆当日合乘出行次数超过 4 次的，按照未经许可从事网约车经营服务依法依规处置。

第二十八条 本办法所称“以上”“以下”均含本数。

第二十九条 本办法自印发之日起实施。