

淄博市人民政府

关于印发淄博市网络预约出租汽车经营服务管理办法 的通知

淄政字〔2021〕1号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

现将《淄博市网络预约出租汽车经营服务管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

淄博市人民政府

2021年1月8日

(此件公开发布)

淄博市网络预约出租汽车经营服务管理办法

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，保障运营安全和乘客合法权益，根据国家有关法律、法规、规章，结合我市实际，制定本办法。

第二条 我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,应当遵守本办法。

本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 网约车是出租汽车的组成部分(传统出租汽车简称为巡游车)。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。鼓励网约车平台公司新增和更新网约车时优先使用新能源汽车。

网约车运价实行市场调节价,必要时可实行政府指导价。

网约车允许在全市范围内经营。

第四条 市交通运输主管部门在市政府领导下,负责指导我市行政区域内网约车管理工作。

区县交通运输主管部门,在本级政府的领导下,按照属地化管理原则,负责具体实施辖区内网约车监督管理。

发改、公安、网信、人社、税务、市场监管、通信、人民银行等部门依据法定职责,对网约车实施相关监督管理。

第二章 网约车平台公司

第五条 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，非本市企业法人应当在我市有相应服务机构及服务能力；

(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，具备供交通运输、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市交通运输主管部门监管平台（以下简称监管平台），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) 拥有保障服务的办公场所、培训教育场所、工程技术人员和企业管理人员；

(四) 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；

(五) 具有健全的经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度；

(六) 企业拥有网约车经营平台系统自主知识产权或通过收购等形式拥有完全自主使用权，具备相应风险约束力和承担能力；

(七) 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。

第六条 在本市申请从事网约车经营的，应当向区县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；

(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) 在本市具有固定办公场所的证明文件原件及复印件，与经营业务相适应的负责人和管理人员等信息；

(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，包括网络安全管理、驾驶员管理及培训教育、网约车调度及定价规则、考核机制、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等制度和网络安全保护技术措施等；

(八) 平台数据库接入监管平台的证明文件；

(九) 法律法规要求提供的其他材料。

在本市注册的企业拟从事网约车经营的，由市交通运输主管部门将其提交的前款第（五）项、第（六）项有关线上服务能力材料，提交省交通运输主管部门商通信、公安、税务、人民银行、网信等省级部门进行审核认定，获得相应认定结果。

前款以外的企业拟在本市申请从事网约车经营的，直接提交有关线上服务能力认定结果作为第一款第（五）项、第（六）项申请材料。

区县交通运输主管部门对其他线下服务能力材料进行审核，依法做出许

可决定。

第七条 交通运输主管部门应自受理之日起 20 日内做出许可或者不予许可的决定。20 日内不能做出决定的，经本部门负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。提交省级相关部门取得线上认定结果的时间，不在前述时限范围内。

第八条 交通运输主管部门对于网约车经营申请做出行政许可决定的，应当明确经营范围为网络预约出租汽车客运，经营区域为淄博市行政区域、经营期限为 8 年等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

第九条 交通运输主管部门对不符合规定条件的申请做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 网约车平台公司应当在取得相应《网络预约出租汽车经营许可证》并向企业注册地省级通信主管部门申请互联网信息服务备案后，方可开展相关业务。备案内容包括经营者真实身份信息、接入信息、交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》等。涉及经营电信业务的，还应当符合电信管理的相关规定。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到网约车平台公司管理运营机构所在地的省级人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续。

第十一条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向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《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关。

第三章 网约车车辆

第十二条 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

- (一) 7 座及以下乘用车；
- (二) 安装符合国家相关标准的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，信息数据接入监管平台；
- (三) 车辆应当在淄博市行政区域内注册登记，车龄从初次注册登记取得机动车行驶证之日起至申请日未满 3 年；
- (四) 新能源车辆（包括纯电动汽车、插电式混合动力汽车、燃料电池汽车）综合工况续航里程不少于 300 千米，轴距不小于 2600 毫米；非新能源车辆初次注册登记时的实际购置价格（含车辆购置税）不低于 11 万元，轴距不小于 2650 毫米；
- (五) 从事网约车的车辆行驶证应当注册为营运性质。

第十三条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》，应当由车辆所有人或网约车平台公司向区县交通运输主管部门提出，并提交以下资料：

- (一) 网络预约出租汽车运输证申请表；
- (二) 车辆所有人证明材料原件及复印件；
- (三) 车辆购置发票、行驶证、机动车登记证、保险证明的原件及复印件；
- (四) 车辆已安装符合国家相关标准的具有行驶记录功能的卫星定位装置、应急报警装置并登录监管平台的证明文件原件及复印件；
- (五) 网约车平台公司授权经办人委托书及经办人身份证明；
- (六) 法律法规规定的其他材料。

第十四条 交通运输主管部门依车辆所有人或者网约车平台公司申请，按照第十三条规定的条件审核后，向符合条件的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十五条 网约车车辆经营许可期限自车辆注册之日起不超过 8 年，车辆行驶里程达到 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。

第四章 网约车驾驶员

第十六条 从事网约车服务的驾驶员，应当符合下列条件：

- （一）不超过法定退休年龄，身体健康，无职业禁忌症；
- （二）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；
- （三）无暴力犯罪记录，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；
- （四）具有本市户籍或居住证；
- （五）法律法规规定的其他条件。

第十七条 市交通运输主管部门按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令 2016 年第 63 号），组织网络预约出租汽车驾驶员培训及考试。

第十八条 市交通运输主管部门依申请为符合条件并经考试合格的驾驶员，在考试成绩公布 10 日内发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十九条 取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当按照相关规定注册后上岗，参加继续教育、服务质量信誉考核。

第五章 网约车经营行为

第二十条 网约车平台公司承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益。

第二十一条 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区县和市交通运输主管部门报备。

网约车不得喷涂、张贴、安装巡游车营运标志标识专用设施设备，不得随意张贴广告。

第二十二条 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，与驾驶员签订相应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，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区县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。备份留存时间不少于 2 年。

第二十三条 网约车平台公司应当确定符合国家有关规定的计程计价方式并予以公布，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，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、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息。

第二十四条 网约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价

并向乘客出具相应出租汽车发票。

第二十五条 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。

第二十六条 网约车不得巡游揽客，不得进入机场、火车站、汽车站等巡游车专用通道。

网约车应当在许可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，不得从事或变相从事班线客运经营。

第二十七条 网约车车辆实行一车一平台、一车一证模式。平台与车辆接入关系终止以及平台经营期终止的，车辆在未办理接入新平台期间，不得从事运营。

网约车终止营运、经营有效期届满、车辆报废的，应当退出营运，注销网络预约出租汽车运输证。

网约车经营有效期内，车辆所有人发生变更的，应在原网络预约出租汽车运输证注销后重新提交申请，许可期限为原车剩余运营期限。

网约车平台公司《网络预约出租汽车经营许可证》到期后，具备继续经营条件的，可以申请换发证件，不得私自转让、变更。

第二十八条 网约车平台公司提供服务的车辆具有交强险、第三者责任险、乘客意外伤害险、承运人责任险等营运车辆相关保险，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。

第二十九条 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。

第三十条 网约车平台公司和驾驶员提供经营服务应当符合国家及省市有关运营服务标准，不得无故取消订单，不得途中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。

第三十一条 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。

第三十二条 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 and 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，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及防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助。

第三十三条 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。

网约车平台公司不得为以私人小客车合乘名义从事网约车经营的车辆和驾驶员提供信息服务。

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。

第三十四条 网约车运营中，驾驶员不按照规定向乘客出具相应出租汽车发票，乘客有权拒绝支付费用。

第六章 监督检查

第三十五条 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。

交通运输主管部门应当按照职责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。

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。

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。

第三十六条 通信主管部门和公安、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、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，并配合交通运输部门对认定存在违法违规行为的网约车平台公司依法进行处置。

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。

第三十七条 发展改革、通信、公安、人社、人民银行、税务、市场监管、网信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，并对违法行为依法作出处理。

第三十八条 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，并纳入全国信用信息共享平台。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企业信用信息公示系统上予以公示。

第三十九条 出租汽车行业协会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。

第七章 附则

第四十条 鼓励巡游出租汽车、网络预约出租汽车融合发展。巡游出租汽车经营者可以通过互联网方式开展预约服务，同合法网约车平台公司签署协议，明确双方的服务、安全、计费方式等相关责任，除使用年限、轴距、购置

价格不适用本办法外，在开展网络预约服务时应遵照本办法执行。

第四十一条 对违反本办法的法律责任，法律、法规、规章作出规定的，从其规定。

第四十二条 本办法自 2021 年 2 月 10 日起实施,有效期至 2026 年 2 月 9 日。