

潮州市人民政府文件

潮府〔2016〕46号

潮州市人民政府关于印发潮州市网络预约 出租汽车经营服务管理实施细则的通知

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

现将《潮州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

潮州市人民政府
2016年11月17日

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

潮州市人民政府办公室

2016 年 11 月 17 日印发

潮州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 为规范我市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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等有关规定，结合我市实际，制订本实施细则。

第二条 在我市行政区域内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务的，适用本实施细则。

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。

本实施细则所称网约车经营者（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 网约车按照高品质服务、差异化经营的原则，车辆数量和服务价格实行市场调节；必要时经市人民政府批准，实行政府指导价。

第四条 市交通运输主管部门负责具体实施网约车的监督管理工作。各县级交通运输主管部门依据法定职责，负责本行政区域内网约车的监督管理工作。

其他有关部门依据法定职责，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 申请在我市从事网约车经营的，应当具备《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定的线上线下服务能力。

线上服务能力依《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定执行。线下服务能力由市交通运输主管部门负责审核。

第六条 申请在我市从事网约车经营的，应当向市交通运输主管部门提出申请，同时提交以下材料：

（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，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（四）省级交通运输等行政主管部门有关线上服务能力的认定结果及其复印件；

（五）固定经营场所权属证明或租赁合同；

（六）经营机构的负责人员、管理人员等信息；

（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。

第七条 市交通运输主管部门应自受理之日起 20 日内作出是否准予许可的决定。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。对符合条件的，应当作出行政许可决定并发放《网络预约出租汽车经营许可证》；对不符合条件的，应当作出不予行政许可决定并向申请人说明理由，出具《不予行政许可决定书》。

第八条 经我市交通运输主管部门许可的网约车经营范围为全市行政区域内，经营许可期限为 4 年，自许可决定作出之日起计算。

许可有效期届满 30 日前，被许可人可向市交通运输主管部门提交延续许可有效期的申请，延续的许可有效期最长不超过 4 年。市交通运输主管部门应当在有效期届满前作出是否准予延续的决定。

第九条 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，通知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》交回市交通运输主管部门。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十条 申请从事网约车经营服务的车辆，应当符合以下条件：

（一）在潮州市登记注册且使用性质登记为预约出租客运的 7 座及以下乘用车；

（二）车辆行驶证载明的初次注册日期至申请时未满 5 年；

（三）车辆排量应不小于 1.6L 或 1.4T，鼓励使用新能源汽车；

（四）车辆技术等级应当达到《道路运输车辆技术管理规定》要求的二级标准以上且等级评定在有效期内；

（五）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置并有效接入市级交通监控平台；安装应急报警装置并接入市级公安监控平台；配备具有网约车服务平台服务端、价格计算、在线支付、服务评价等功能的终端设备；

（六）车辆不得喷涂巡游出租汽车专用图案、标识或安装巡游出租汽车专用设施设备。

第十一条 车辆技术等级由具备资质的营运车辆综合性能检测机构实施检测和评定，出具检测报告并由市交通运输主管部门确认；车辆卫星定位装置由车辆卫星定位装置运营商负责出具证明材料；应急报警装置由市公安局负责出具确认材料。

第十二条 网约车平台公司承担承运人责任，应当保障运营安全，保障乘客合法权益。

第十三条 网约车平台公司应当按每座不低于 40 万元的标准为乘客购买承运人责任险等相关营运保险。

第十四条 申请从事网约车经营服务的车辆，由网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请，并提交以下申请材料：

- （一）车辆所有人的身份证复印件；
- （二）车辆行驶证复印件及车辆标准照片 2 张；
- （三）登记为预约出租客运的车辆登记证书及其复印件；

（四）车辆卫星定位装置安装证明材料、应急报警装置安装确认材料、营运车辆综合性能检测报告；

（五）已投保承运人责任险等相关营运保险的证明材料；

（六）平台公司与车辆所有人订立的车辆使用协议或服务协议。

第十五条 市交通运输主管部门依网约车平台公司的申请，按第十条规定的条件进行审核，对符合条件的车辆，应在受理申请之日起3个工作日内发放《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车运输证》有效期起始日为发证之日，届满日为车辆行驶证载明的初次注册之日顺延8年对应的日期。

第十六条 我市巡游出租汽车符合网约车平台公司相关要求的，可直接向相应的网约车平台公司申请从事网约车服务。

第十七条 申请从事网约车服务的驾驶员，应具有本市户籍或取得本市居住证，符合《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》规定的条件，通过出租汽车驾驶员从业资格考试并取得市交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》，由网约车平台公司向市交通运输主管部门报备完成注册手续后，方可从事网约车服务。

第十八条 取得我市巡游出租汽车驾驶员从业资格的人员，符合网约车平台公司相关要求的，可直接向相应的网约车平台公司申请从事网约车服务。

第十九条 同一辆网约车可同时加入多个网约车平台公司，最多可配备两名驾驶员，车辆及其驾驶员运营期间的权利和义务

务由车辆运营时段对应的平台公司承担。

第二十条 鼓励网约车平台公司在车辆、驾驶员许可条件的基础上制定更高的企业标准，提升管理水平和服务质量。

第四章 网约车经营行为

第二十一条 网约车平台公司应当定期对服务车辆的行驶里程、使用年限、保养维护、保险购买和车辆审验等情况进行检查并记录存档，确保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，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。

第二十二条 网约车平台公司应当确保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，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。

第二十三条 网约车平台公司应于每季度末将提供服务的车辆和驾驶员相关信息向市交通运输主管部门报备更新。

对不具有营运车辆相关保险、逾期未审验等不符合网约车经营服务条件或已经达到报废标准的车辆，网约车平台公司应立即停止向其派发营运任务并及时提请车辆所在地交通运输主

管部门撤销其《网络预约出租汽车运输证》。

对违反《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》规定的驾驶员，网约车平台公司应当立即解除与该驾驶员的合同或者协议，并及时提请市交通运输主管部门撤销其《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十四条 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。

第二十五条 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、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息。

网约车平台公司应建立乘客投诉处理制度，设置服务监督机构、建立网络投诉受理平台、公布服务监督电话。乘客因乘坐网约车引发矛盾纠纷，可向网约车平台公司进行投诉。网约车平台公司接到乘客投诉后，应按投诉处理制度要求及时处理，切实保障乘客合法权益。

网约车平台公司应建立乘客失物登记、保管、查找制度，及时处理乘客失物查询，并按制度要求及时对乘客作出答复。对驾驶员涉嫌侵占乘客财物的，应及时上报公安部门依法处理。

第二十六条 网约车平台公司应当确定并公布符合国家规定的计程计价方式，根据市场供求情况或在政府指导价之内，

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发票。

第二十七条 网约车平台公司不得为排挤巡游出租车或其它竞争对手，采取低于成本价格运营等不正当竞争行为，扰乱正常市场秩序，损害其它经营者合法权益；不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。

网约车平台公司对于服务过程中发生的安全责任事故，应承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。

第二十八条 网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可的经营范围的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

网约车只能通过互联网预约方式提供运营服务，不得巡游揽客，不得在机场、车站、码头等设立统一巡游出租车调度服务站（点）或实行排队候客的场所轮排候客，但可通过网络预约在上述站点允许停车的地点等候乘客。

第二十九条 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，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。

第五章 监督检查

第三十一条 市交通运输主管部门应当建设和完善网约车实时监管平台，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；负责为市级各行政管理部门提供数据接口，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。

第三十二条 市交通运输主管部门应每年对网约车进行一次审验，审验内容包括：车辆违章记录，车辆技术等级评定情况，按规定安装、使用符合规定的卫星定位装置、应急报警装置情况以及车辆投保承运人责任险等情况。

对技术登记达不到二级技术标准的车辆，强制退出网约车市场，市交通运输主管部门应及时注销车辆营运资格并收回《网络预约出租汽车运输证》。

市交通运输主管部门应每年组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布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。

第三十三条 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，并配合市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。

交通运输、公安等行政主管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。

第三十四条 发改、通信、公安、人力资源和社会保障、商务、人民银行、税务、工商、质检、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，并对违法行为依法处理。

第三十五条 各有关部门应当按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息在全国企业信用信息公示系统上予以公示。

第六章 附 则

第三十六条 网约车行驶里程达到 60 万公里时强制报废。行驶里程未达到 60 万公里但使用年限达到 8 年时，退出网约车经营。

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。

小、微型营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照该类型营运载客汽车报废标准和网约车报废标准中先行达到的标准

报废。

车辆从事网约车经营中途退出的，应到公安车辆管理部门办理登记变更手续，并按有关规定重新核定报废期限。

第三十七条 私人小客车合乘出行不得以营利为目的，不属于道路运输经营活动。合乘出行作为合乘服务提供者（驾驶员）和合乘者各方自愿的民事行为，相关责任、义务按照有关法律法规的规定由合乘各方自行承担。

第三十八条 本实施细则自公布之日起实施，有效期至 2020 年 12 月 31 日。本实施细则公布前，已在运营但未办理相关手续的网约车平台公司、网约车车辆、网约车驾驶员，应自本实施细则公布之日起一个月内到市交通运输主管部门补办营运有关手续。