

潮州市人民政府文件

潮府规〔2021〕6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 (修订)》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（修订）》印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市交通运输局反映。



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

2021年3月22日印发

潮州市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（修订）

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 鼓励网约车平台公司发展自有车辆从事网约车营运，提高线下服务管控力度。

第四条 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。

第五条 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

第六条 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。

第七条 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。

（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、技术人员、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，包括车辆和驾驶员管理制度、网约车调度规则、定价规则、服务质量及投诉处理制度、突发事件应急处置预案、

重大经营事项协商报告制度。

重大经营事项包括车辆入网条件调整、车辆调度规则调整、运价调整及服务费用调整等可能对相对人造成重大影响的事项。

（八）法律法规要求提供的其他材料。

第八条 市交通运输主管部门应自受理之日起 10 个工作日内征询县、区交通运输主管部门意见，并作出是否准予许可的决定。10 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 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。对符合条件的申请，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》；对不符合条件的申请，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》。

第九条 经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。

第十条 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

第十一条 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 3 年。

（三）燃油车排量应不小于 1.5L 或 1.2T。5 座乘用车轴距不小于 2600 毫米；7 座乘用车轴距不小于 2900 毫米。鼓励使用符合国家规定的新能源车辆。

（四）车辆技术等级应当达到《道路运输车辆技术管理规定》要求的一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。

车辆要配置全市统一规格的服务装置。服务装置同时是网约车唯一的营运标识。网约车在非营运状态，可撤除该标识。

（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。

第十二条 符合第十一条规定条件的车辆，其所有人在申请《网络预约出租汽车运输证》时，应当符合以下条件：

车辆所有人为个人的，应当取得《网络预约出租汽车驾驶

员证》并承诺本人直接从事营运活动，且其名下无尚在经营使用期内的网约车。

车辆所有人为企业的，应当具有法人资格和不低于车辆规模的网约车驾驶员，具有与车辆规模相适应的安全和经营管理人员、制度。

第十三条 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安装确认材料；应急报警装置由公安机关负责出具确认材料。

第十四条 申请《网络预约出租汽车运输证》，由网约车平台公司或车辆所有人按下列流程办理。

（一）提出审核申请

车辆所有人持本人身份证或企业营业执照、车辆行驶证和车辆登记证书，未上牌车辆可持车辆所有人身份证或企业营业执照、车辆合格证、交易发票，以及平台公司与车辆所有人订立的车辆使用协议或服务协议，向交通运输主管部门提出申请，由交通运输主管部门对拟从事网约车经营的车辆进行审核。

新能源车和燃油车的准入比例应严格执行国家、省、市新能源汽车推广应用有关规定，交通运输主管部门应按照先新能源车后燃油车的次序，在审核环节实行动态调节。

（二）登记或变更车辆使用性质

经交通运输主管部门审核符合条件的车辆，车辆所有人到公安机关办理车辆使用性质登记或变更手续，车辆使用性质登记或变更为“预约出租客运”。

（三）申请《网络预约出租汽车运输证》

由网约车平台公司或车辆所有人向交通运输主管部门提出申请，并提交以下申请材料：

1. 广东省道路运输证申请表；
2. 车辆所有人的身份证复印件、网约车驾驶员证复印件；
3. 车辆所有人为个人的，出具由本人直接从事营运活动的承诺书；
4. 车辆行驶证复印件、车辆标准照片 2 张及照片回执；
5. 登记为预约出租客运的车辆登记证书及其复印件；
6. 购车发票复印件；
7. 车辆卫星定位装置安装确认材料（车载智能终端安装确认材料）、应急报警装置安装确认材料、营运车辆技术等级评定结果；
8. 车辆安装配置技术设备说明材料；
9. 已投保承运人责任险等相关营运保险的保单票据等相关材料；
10. 如委托他人办理，需要出具授权委托书及受委托人身份证。

第十五条 交通运输主管部门依网约车平台公司或车辆所有人的申请，按第十一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 10 个工作日内发放《网络预约出租汽车运输证》和服务装置，并在证件上备注服务平台。

《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 网约车变更车辆所有人的，原持证人应当向原发证机关申请办理变更手续并交回原核发的《网络预约出租汽车运输证》和服务装置。

网约车经营中途申请退出营运的，应当交回《网络预约出租汽车运输证》和服务装置，办理证件注销手续，凭交通运输主管部门出具的《潮州市网络预约出租汽车退出通知书》，到公安机关办理登记变更手续，并按有关规定重新核定报废期限。

网约车终止营运、经营有效期届满、车辆报废、车辆所有人为企业的营业执照被吊销、撤销、注销的；或者个人所有的《网络预约出租汽车驾驶员证》被撤销、注销的，应当退出营运，交回《网络预约出租汽车运输证》和服务装置，由原发证机关注销证件，并配合公安机关做好车辆使用性质变更。

第十七条 网约车车辆应按规定进行车辆技术性能等级评定、车辆安全技术检验和环保检验。

网约车车辆每年应进行一次车辆技术性能等级评定；网约车车辆安全技术检验和环保检验，自注册登记之日起，5 年内每年检验 1 次，超过 5 年，每 6 个月检验 1 次。

第十八条 网约车变更服务平台的，要提前 10 个工作日向交通运输主管部门申请办理营运证变更手续。

第十九条 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。

第二十条 申请从事网约车服务的驾驶员，应未超过法定退休年龄，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。

第二十一条 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。

第四章 网约车经营行为

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

网约车接单后，应在车厢内右前侧显眼位置放置并打开服务装置直到该运次结束。

第二十六条 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。

第二十七条 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原发证机关撤销其《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，并及时提请原发证机关撤销其《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十八条 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。

第二十九条 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，如实采集并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。

第三十条 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。

网约车平台公司受理乘客或交通运输主管部门转办的投诉后，要按照公开服务质量承诺、投诉受理渠道及投诉办结时限办理并答复，健全投诉处理档案，接受交通运输主管部门的监督检查。

第三十一条 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，应及时上报公安机关依法处理。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 网约车平台公司对于服务过程中发生的全责事故，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。

第三十五条 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。

第三十六条 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；网约车平台公司不得为未取得班线许可的经营者提供定线预约客运服务或超越线路

许可范围开展定线预约服务。

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

第三十八条 交通运输主管部门应当充分发挥监管职能，与网约车平台公司签订服务承诺书，对网约车平台公司的诚信经营、安全生产、文明服务、信息安全等事项进行监督管理。

第三十九条 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、车辆轨迹信息、订单信息（不含乘客个人信息）、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。

第四十条 市交通运输主管部门应当建立健全网约车行业质量信誉考核评定制度，合理增设服务质量信誉考核市级二级指标及分值，定期对网约车平台公司进行考核，并及时向社会公布考核结果。对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的网约车平台公司，由交通运输主管部门根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》责令其限期整改，并将企业法人及主要经营人信息向社会公布。

第四十一条 交通运输主管部门、公安机关应当建立网约车车辆及其驾驶员网上联合审核工作机制，共同对申请人提交的证明、承诺材料进行审核。

交通运输主管部门和公安机关要加强网约车驾驶员事中事后监管，推动网约车驾驶员背景信息实现联通共享，实现信息在线即时核查。对核查发现有交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录、有吸毒记录、有饮酒后驾驶记录，有暴力犯罪记录，有最近连续3个记分周期内记满12分记录等情况的网约车驾驶员，依据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》规定，由交通运输主管部门撤销相关驾驶员从业资格证，并公告作废，对相关交通违法、责任事项信息，记入企业、驾驶员年度服务质量信誉考核评定档案。

第四十二条 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。

对技术等级达不到二级标准以上的车辆，强制退出网约车市场，原发证机关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》和服务装置。

第四十三条 通信主管部门和公安机关、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等违法违规行为，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。

第四十四条 市交通运输主管部门应加强与各相关部门的信息共享。市场监管、通信、人力资源和社会保障、商务、人民银行、税务、网信等部门和公安机关按照各自职责，强化信息数据共享，对网约车经营行为实施相关监督检查，并依法处理违法行为。

第四十五条 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系统上予以公示。

第六章 附 则

第四十六条 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。其他小、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。

第四十七条 私人小客车合乘出行不得以盈利为目的，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。

第四十八条 优先支持经营经验 2 年以上，且最近连续 2 年无服务质量投诉、无交通违章纪录、无违规经营行为的网约车及其驾驶员向巡游车转型开展巡游车经营业务。

第四十九条 本实施细则自印发之日起实施，有效期至 2025 年 12 月 31 日。原《潮州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（潮府〔2016〕46 号）同时废止。