

# 武定县人民政府办公室文件

武政办发〔2019〕34号

---

## 武定县人民政府办公室 印发《武定县深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施方案》和《武定县网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）》的通知

各乡镇人民政府，县级各部门，省州驻武各单位：

《武定县深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施方案》和《武定县网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）》已经十四届县委第87次常委会议、十七届人民政府第52次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

武定县人民政府办公室

2019年8月9日

（此件公开发布）

# 武定县深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施方案

为深化出租汽车行业改革，促进行业健康发展，更好地满足人民群众出行需求，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》（国办发〔2016〕58号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部等七部委令2016年第60号）、《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）、《出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令2016年第64号）、《云南省深化出租汽车改革领导小组办公室关于印发<云南省深化出租汽车改革领导小组办公室关于推进出租汽车行业改革的工作方案>的通知》（云出租车改办〔2016〕1号）、《楚雄州人民政府办公室关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》（楚政办发〔2018〕12号）和《中共武定县委办公室、武定县人民政府办公室关于印发武定县2016年出租汽车运力投放实施方案的通知》（武办字〔2016〕52号）要求，结合我县实际，特制定本实施方案。

## 一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照“乘客为本、改革创新、统筹兼顾、依法规范、属地管理”的原则，充分发挥市场机制和政府引导作用，加快传统出租汽车转型升级，推动网络预约出租汽车规范有序发展，积极稳妥推进出租汽车行业改革。通过规范管理体制和运营模式，提高服务水平和监管能力，促进我县出租汽车行业持续健康发展。

## 二、组织领导

为确保我县深化改革推进出租汽车行业健康发展工作顺利开展，成立武定县深化改革推进出租汽车行业健康发展工作领导小组，负责领导和组织协调全县出租汽车行业深化改革各项工作。

组 长：余卫东 县人民政府副县长

副组长：饶正琨 县交通运输局局长

张俊平 县人民政府办公室副主任

成 员：王银仙 县委政法委常务副书记

张春林 县委宣传部副部长

陶光建 县发展改革局局长

周清祥 县工信商务科技局局长

陈正恒 县公安局副局长

李自银 县司法局局长

龚世雄 县财政局局长

刘东宇 县人力资源和社会保障局局长

张顺猷 县自然资源局局长

郑 钧 县住房城乡建设局局长

李 辉 县应急局局长

方晓华 县市场监管局局长

李海涛 县信访局局长

李廷锋 县总工会常务副主席

邬力华 县税务局局长

胡文明 县交通运输局副局长

黄远华 人行武定县支行行长

刘姜琴 县运政管理所副所长

领导小组下设办公室在县交通运输局，由饶正琨同志兼任办公室主任，胡文明、刘姜琴同志兼任办公室副主任，负责处理日常工作事务。

### 三、工作任务

#### （一）改革出租汽车服务方式

出租汽车包括巡游车和网约车，是城市综合交通运输体系的组成部分，是城市公共交通的补充，为社会公众提供个性化运输服务。要创新出租汽车服务方式，研究巡游出租汽车（以下简称巡游车）和网络预约出租汽车（以下简称网约车）协调发展机制，促进巡游车和网约车公平竞争、融合发展，实现出租汽车服务多样化。鼓励巡游车通过电信、互联网等方式提供预约服务，鼓励巡游车企业向网约车平台转型；将网约车纳入出租汽车管理范畴，按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部七部委令 2016 年 60 号）及我县实施细则对网约车经营者（以下简称网约车平台公司）、提供网约车服务的车辆和驾驶员进行规范管理，禁止网约车提供巡游服务。

#### （二）深化巡游车改革

**1. 明确管理职责。**县人民政府是本行政区域出租汽车管理的责任主体；县交通运输局负责本行政区域城市出租汽车管理工作；县运政管理所具体实施出租汽车行业管理。

**2. 合理调控运力规模。**巡游车实行统筹发展，根据城区特点、社会公众多样化出行需求和巡游车发展定位，综合考虑城区人口数量、经济发展水平、交通拥堵状况和巡游车里程利用率等因素，

合理把握巡游车运力规模及在城市综合交通运输体系中的分担比例，建立动态监测和调整机制，逐步实现市场调节。

**3. 规范经营权管理。**新增巡游车经营权实行无偿使用。巡游车经营权实行限制管理，根据投入运营的车辆类型和报废周期等因素，与车辆报废更新的年限保持同步，确定经营权期限为8年。经营期内不得擅自变更经营主体，确需变更经营主体的，依照相关法律法规规定和程序办理。

**4. 完善经营权配置制度。**建立完善以服务质量信誉考核评价为导向的经营权配置、退出制度。以服务质量信誉考核评价结果作为主要依据，按照交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》配置经营权。对经营权期限届满和经营过程中出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为等情形，依法收回经营权。

**5. 完善价格形成机制。**巡游出租汽车运价实行政府定价或政府指导价。依据经济发展水平、收入水平、市场供求情况、主要运营指标、企业经营成本、驾驶员收入水平等情况进行监测和分析，并根据实际运营成本、消费者承受能力等因素，按照规定程序制定和调整。

### （三）规范私人小客车合乘行为

**1. 明确定位。**私人小客车合乘，也称拼车、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，并分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。应当遵循公益合乘优先、民间互助自愿、维护合法权益、规范合乘行为、严禁非法运营的基本原则。

**2. 规范发展。**私人小客车合乘对于提高交通资源利用，缓解城市交通拥堵，减少环境污染，具有积极意义。鼓励并规范在通勤、节假日等时段私人小客车合乘的发展。

**3. 加强管理。**要在科学界定私人小客车合乘与营业性运输业务边界的基础上，制定私人小客车合乘管理办法，规范各方权利义务关系，坚决打击以私人小客车合乘名义从事非法运营的行为。

#### **（四）规范网约车管理**

根据国家和省、州出台的管理办法及指导性文件，制定《武定县网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》，明确网约车许可程序、条件等内容。按照品质化、多样化服务，差异化经营的原则有序发展网约车。网约车经营者应当具备线上线下服务能力，承担承运人责任，加强网络和信息安全防护，建立健全数据安全管理制度。

#### **（五）营造良好市场环境**

**1. 完善服务设施。**统筹考虑出租汽车综合服务区、停靠点、候客泊位等服务设施布局，纳入城市基础设施建设规划，认真组织实施，妥善解决出租汽车驾驶员在停车、就餐、入厕等方面存在的实际困难。在车站、商场、医院等公共场所和居民住宅区，应当划定出租汽车候客区域，为乘客和出租汽车运营提供便利。

**2. 加强信用体系建设。**积极推进出租汽车服务管理信息系统建设，加快推进“城市公交一卡通互联互通”在出租汽车上的应用。建立出租汽车经营者和从业人员信用管理制度，加强违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录与应用，纳入全国统一的信用信息共享交换平台，并作为出租汽车经营者和驾

驾驶员准入、退出的重要依据。

**3. 建立完善监管平台。**在县交通运输局设立政府监管平台，将网约车、巡游车有关数据信息纳入监管平台，实现与交通运输部、网约车平台公司、巡游车经营企业三方数据对接；发挥科技信息支撑作用，强化网约车、巡游车的行业监管、车辆运行监控、应急调度、动态稽查、服务质量考评和汇总等功能，同时与公安、网信等部门实现信息共享、互联互通，提升监管效能。

**4. 强化市场监管。**要公开出租汽车经营主体、数量、经营权取得方式及变更等信息。建立政府牵头、部门参与、条块联动的长效联合执法机制、惩戒退出机制、信息共享机制，依法查处出租汽车客运市场非法营运行为和网约车软件平台违规经营行为，维护出租汽车市场良好秩序。

#### **四、职责分工**

**县委政法委：**负责协调做好出租汽车行业改革突发性群体性事件的应急处置工作，维护社会稳定；指导交通运输部门开展决策事项社会稳定风险评估，研判改革实施中涉稳情报信息。

**县委宣传部：**负责做好出租车改革政策宣传、舆情监控和舆论引导工作，及时跟踪了解和掌握网络舆情动态，合理引导各方预期；配合做好网约车平台线上服务能力审核认定工作；配合县公安局、县交通运输局等部门依法加强对网约车平台发布信息的监管。

**县公安局：**负责出租汽车驾驶人是否具有相应驾驶资质、是否存在违法犯罪和交通违法违规等情形的审查认定工作，并将审查认定结果汇总反馈给县交通运输局；加强网络安全监管，督促

企业落实网络安全及防范制度管理；严格执行道路交通安全法规，督促网约车平台公司履行交通安全主体责任，加强对网约车驾驶员的交通安全教育，监督网约车驾驶员遵守交通安全法规，严查道路交通违法行为；妥善处置出租汽车行业群体性事件；会同交通运输等部门严厉打击非法营运行为；依法查处利用巡游车、网约车、网约车平台实施各类违法犯罪活动。

**县交通运输局：**负责出租汽车行业改革的组织和协调，组织指导编制出租汽车行业发展规划；会同有关部门做好网约车平台、车辆、驾驶员的许可工作，规范网约车运营服务及相关行业管理措施；会同公安、交警等部门制定网约车准入具体标准和运营要求，以及网约车退出机制的具体规定；会同维稳、信访、公安、网信等部门做好出租汽车行业稳定工作。

**县发展改革局：**负责综合考虑巡游车运营成本、居民和驾驶员收入水平、交通状况、服务质量等因素，合理确定出租汽车运价。

**县工信商务科技局：**负责对网约车平台公司信息安全监管指导；落实网约车车辆报废政策。

**县财政局：**负责落实支持出租汽车行业发展的财政政策，加强和规范资金管理；保障出租汽车改革工作经费。

**县信访局：**负责受理反映出租汽车行业有关信访事项，接访疏导上访群众；会同交通运输、公安等部门做好出租汽车行业信访问题处置工作。

**县人力资源和社会保障局：**负责对出租汽车行业企业营运用工情况的监督检查，督促巡游出租汽车企业和网约车平台公司落

实劳动保障法律法规，依法维护出租汽车行业从业人员的各项劳动保障权益。

**县市场监管局：**负责做好出租汽车行业信用监督工作，督促做好年报信息公示和行业抽查工作；会同有关部门建立网约车平台公司信用记录，并纳入社会信用体系；维护市场秩序，做好反不正当竞争和反垄断执法工作，依法查处侵害乘客合法权益的行为；对巡游车和网约车价格行为进行监管，依法查处价格违法行为；督促网约车平台公司落实网约车计程计时的法律责任，保证计量准确；加强计量监督，打击利用出租汽车计价器作弊的计量违法行为和网约车计程计时违法行为，维护消费者合法权益。

**县应急局：**负责督促指导出租汽车行业安全生产工作；负责出租汽车行业应急处置工作。

**县自然资源局：**负责合理规划布局出租汽车综合服务区、停靠点、候客泊位等服务设施，将城市公共交通发展规划纳入城市总体规划，在车站、商场、医院等公共场所和居民住宅区，划定出租汽车候客区域，为乘客和出租汽车运营提供便利条件。

**县住房城乡建设局：**负责城区出租汽车综合服务区、停靠点、候客泊位等服务设施建设。

**县司法局：**负责审查涉及出租汽车行业的规范性文件，并对出租汽车管理工作中的涉法问题提供法律咨询服务。

**县总工会：**负责做好维护出租汽车行业从业人员合法权益保障工作，参与出租汽车企业、驾驶员、行业协会等有关方面关于出租汽车承包经营费、劳资事项等的协商工作。

**县税务局：**负责依据相关法律法规执行出租汽车行业税收政策；依法督促本辖区网约车平台向乘客提供相应的发票并依法纳税，监督规范使用网约车发票；对网约车纳税情况实施监督检查，并对税收违法行为依法处理。

**人行武定县支行：**负责对银行、非银行支付机构为网约车平台公司线上支付服务进行监督管理，并对有关违法违规支付行为依法处理。

**县运政管理所：**负责具体实施出租汽车行业管理工作；会同公安、城管、市场监管、网信等部门严厉打击非法运营行为；会同维稳、信访、公安、网信等部门做好出租汽车行业稳定工作。

## **五、工作步骤**

### **（一）调查研究阶段（2019年1月至6月）**

根据有关政策规定，对全县出租车行业发展现状开展调查研究和分析论证，摸清底数，明确发展思路和工作原则，建立组织领导机构，制定实施方案，做好合法性审查和社会稳定风险评估工作，提交县人民政府审议并发文实施。

### **（二）实施推动阶段（2019年7月至2020年11月）**

按照实施方案，推进巡游出租汽车经营权无偿使用和期限限制管理，完善价格形成机制，合理调配利益分配，推动巡游出租转型升级。开展网约车辆清理和网约出租汽车平台公司线下服务能力认定，受理网约平台公司申请，实施行政许可，规范网约车准入退出和经营行为，组织开展打击非法营运专项整治行动。

### **（三）总结提升阶段（2020年12月）**

总结深化改革推进出租汽车行业健康发展的经验做法，进一步完善监督管理工作机制，进一步提升服务水平，持续推进出租汽车行业健康发展。

## **六、保障措施**

**（一）加强组织领导。**县人民政府成立深化改革推进出租汽车行业健康发展工作领导小组，建立部门联合工作机制，明确具体的改革目标和工作措施，强化对深化出租汽车改革工作的组织领导和统筹协调。县级各相关部门要按照职能职责，相互支持配合，形成工作合力，认真做好出租车行业安全运营、服务质量、打非治违、治安管理等各项工作，确保出租车行业健康有序发展。

**（二）维护社会稳定。**县人民政府既是出租汽车管理的责任主体，也是维稳工作的责任主体。各级各部门要进一步认清改革的长期性、复杂性和艰巨性，增强政治意识、忧患意识和责任意识，确保改革顺利推进。要切实加强矛盾隐患排查化解，做好社会稳定风险评估，完善应急处置预案，切实维护行业稳定。

**（三）加强舆论宣传。**要通过广播、电视等新闻媒体，多渠道、多形式开展宣传活动，加强舆论引导，强化社会沟通，做好政策解读，传递改革声音，回应群众关切，引导各方预期。同时，要密切监测舆情，及时掌握舆论反映的热点焦点问题，对人为炒作和不实信息及时予以澄清，防止误读错读和负面炒作。

# 武定县网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（暂行）

## 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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部、工业和信息化部、公安部、商务部、工商总局、质检总局、国家网信办令 2016 年第 60 号）、《云南省网络预约出租汽车管理工作规范（暂行）》（云运公客〔2016〕253 号）、《楚雄州人民政府办公室关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》（楚政办发〔2018〕12 号）和《武定县人民政府关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施方案》等有关规定，结合我县实际，制定本细则。

**第二条** 在武定县境内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务的，除遵守《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》外，还应当遵守本细则。

本细则所称网络预约出租汽车经营服务，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。

本细则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** 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、差异化经营原则，统筹发展巡游出租汽车和网络预约出租汽车，实行错位发展和差异化经营。

网约车运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

**第四条** 县交通运输行政主管部门在县人民政府领导下，负责本县行政区域内网约车行业管理，具体工作由县道路运输管理机构实施。

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** 申请从事网约车经营的网约车平台公司，应当具备线上线下服务能力，符合以下条件：

（一）具有企业法人资格，在本县注册登记；

（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、工信商务科技、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，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）具有健全的经营管理、安全生产管理和服务质量保障制度，包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车

服务评价和乘客投诉处理等制度；

政务服务、税务部门注册、登记的企业法人营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（五）在本县有相应的服务机构及服务能力，拥有与注册车辆驾驶员人数相适应的服务办公场所、培训教育场所、工程技术人员和营运管理，安全管理、服务质量管理人员；

（六）法律法规规章规定的其他条件；

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** 申请从事网约车经营服务的网约车平台公司，应当向县交通运输行政主管部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）省级交通运输行政管理部门会同相关部门出具的线上服务能力认证结果报告；

（三）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；

（四）本县政务管理部门核发的营业执照，外商投资企业（含港、澳、台、侨投资企业）还应当提供外商投资企业（含港、澳、台、侨投资企业）批准证书或备案情况说明；

（五）服务所在地办公场所、教育培训场所、负责人员和管理人员等相关信息；

（六）具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，具备供交通运输、通信、公安、税务、网信、人民银行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

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；

（七）使用电子支付的，提供与银行、非银行支付机构签订的支付结算服务协议；

（八）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，包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等有关制度文本；

（九）法律法规规章要求提供的其他材料。

**第七条** 县交通运输行政主管部门对网约车平台公司按照第六条要求提交的材料进行审核，并按以下要求作出决定：

（一）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；

（二）对网约车经营申请作出行政许可决定的，应当明确经营范围为网络预约出租汽车，经营服务区域为本县辖区内，经营期限为 8 年，发放《网络预约出租汽车经营许可证》；

（三）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》。

**第八条** 网络平台公司应当取得相应的《网络预约出租汽车经营许可证》并向本省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、本县出租汽车行政主管部门核发的《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，公安机关办理备案手续。

**第九条** 网络预约平台公司经营有效期为 8 年。拟继续经营的，应当在经营许可有效期届满 60 日前，向县交通运输行政主管部门提出申请。受理申请后应当在法律法规和有关规章规定的时限内，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。

**第十条** 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向本县出租汽车行政主管部门书面报告，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》交回原许可机关。

**第十一条** 网约车平台公司变更、注销法定代表人(负责人)、名称、地址(经营场所)的，应当到县交通运输行政主管部门办理变更许可手续，并向公安机关备案。

**第十二条** 为确保我县网约车健康发展，维护运输市场秩序，根据经济社会发展状况，城市道路通行条件、城市公交发展水平、巡游车运力规模、群众出行需求等实际因素，科学制定网约车运力规模宏观调控动态调控机制，逐步对网约车运力规模实行市场调节。

### **第三章 网约车车辆和驾驶员**

**第十三条** 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）在本县公安交警部门注册登记并审验合格的 7 座及以下乘用车，车辆初次登记注册时间未满 4 年，无重大交通事故记录；

（二）车辆的安全性能符合国家标准《机动车运行安全技术条件》（GB7258）、车辆技术等级评定应达到二级以上及相关规定；

（三）安装符合国家相关规定、具有行驶记录功能的卫星定位装置和应急报警装置，使用手机和卫星定位系统计程、计时，车辆技术性能符合运营安全相关标准，车身喷注网约车标识，在营运中放置网约车标识；

（四）新能源汽车轴距 2600 毫米以上，续驶里程 200 千米以上；

（五）5 座燃油乘用车含购置税价格不低于 10 万元，7 座燃油乘用车含购置税价格不低于 12 万元；

（六）一辆网约车只允许加入一个网约车平台，不允许在两个或两个以上平台申请注册；

（七）车辆使用性质登记为“网络预约出租客运”；

（八）投保交强险、赔付额度不低于 100 万元的第三者责任险及每座不低于 50 万元的承运人责任保险；

（九）法律法规规章要求提供的其他材料；

**第十四条** 县交通运输行政主管部门根据网约车平台公司申请，按第十二条规定的条件审核后，对符合条件并登记为网络预约出租客运的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

**第十五条** 《网络预约出租汽车运输证》有效期依据车辆使用年限确定。

从事网约车经营的车辆，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。

前款规定的使用年限自公安机关交通管理部门机动车登记证书第一次登记之日起计算。

**第十六条** 在本县从事网约车服务的驾驶员，除符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第十四条规定外，还应当符合以下条件：

- （一）具有本县户籍或持有本县居住证；
- （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、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 个记分周期内未记满 12 分记录；
- （四）具有初中以上文化程度，女性年龄五十五周岁以下、男性年龄六十周岁以下，身体健康，具有完全民事行为能力；
- （五）提供与平台公司签订的劳动合同、聘用协议或者经营合同。

**第十七条** 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应当由网约车平台公司或者驾驶员按规定向楚雄州出租汽车行政主管部门提出申请办理。经审核通过的，到指定地点参加考试，考试合格的，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

**第十八条** 网约车终止营运、经营有效期届满、车辆报废或者转让的，应当退出营运，由县出租汽车行政主管部门注销《网络预约出租汽车运输证》。

网约车驾驶员的从业资格管理，按照交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

#### 第四章 网约车经营行为

**第十九条** 网约车平台公司应当承担承运人主体责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益。

**第二十条** 网约车平台公司应当遵守以下营运规定：

（一）保证提供服务的车辆、驾驶员具备合法营运资质、从业资格，线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员一致；

（二）保持车辆技术状况良好，接入平台的车辆统一喷涂和粘贴运营标识，对车辆定期检查、保养，按规定进行安全性能检测；

（三）按规定开展驾驶员岗前培训和日常教育，与驾驶员依法签订劳动合同或者协议，签订的合同或者协议不得以任何方式减轻或者免除网约车平台公司应当向乘客承担的承运人责任；

（四）提供不间断运营服务，并明确服务项目，建立服务评价体系 and 乘客投诉处理制度，公布服务质量承诺和投诉受理方式，如实记录车辆、驾驶员服务信息，对乘客提出的服务质量问题及时调查处理并在 7 日内作出答复；

（五）合理确定网约车运价，实行明码标价，公布符合国家有关规定的计程计价方式，提供相应的出租汽车发票；

（六）在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内；

（七）依法纳税，按规定持续购买承运人责任险等相关保险，对服务过程中发生的安全事故，承担先行赔付责任；

（八）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，不得有价格违法违规行为；

（九）网络服务平台数据库接入公安机关、出租汽车行政主管部门的监管平台，实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（十）保障用户对所采集信息的知情权，且不得超越网约车业务所需范围；

（十一）除配合国家机关行使监督检查权或刑事侦查权外，不得向第三方提供用户的个人信息，不得泄露涉及国家安全的敏感信息；发生信息泄露后，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；

（十二）业务信息保存不少于2年，且不得利用服务平台发布法律法规禁止传播、与业务无关的各类信息；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；

（十三）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；

(十四) 法律法规规章的其他规定。

**第二十一条** 网约车驾驶员应当遵守以下运营规定：

(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) 不得接入未取得经营许可的网络服务平台或者使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

(三) 保证线上线下人车一致，不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运；

(四) 通过网络预约方式承运，不得巡游揽客；

(五) 严格按照服务平台生成的订单提供运营服务，不得拒载、途中甩客或者故意绕道行驶；

(六) 执行规定的计程计价方式收费，并向乘客提供相应的出租汽车发票；

(七) 不得拆卸、破坏、改装车辆卫星定位装置或者应急报警装置等设备，无法提供运营服务时，及时上报平台；

(八) 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；

(九) 法律法规规章的其他规定。

**第二十二条** 乘客应当文明乘车，并遵守以下乘车规定：

(一) 爱护车辆卫生、设施和标识，不得在车内或者向车外乱扔废弃物，不得吸烟和污损车辆；

(二) 不得非法携带管制刀具、枪械等国家规定的管制器具乘车或者携带易燃、易爆、剧毒、有放射性、腐蚀性等影响公共安全的物品乘车；

(三) 不得向驾驶员提出违反道路交通安全管理法规和本细则的要求, 不得有影响驾驶人安全行车的行为;

(四) 遵守预约服务规定, 按照约定的时间和地点乘车;

(五) 醉酒者或者精神病患者乘车的, 应当有人陪护;

(六) 按照规定支付车费及乘车途中所经路段发生的合法征收的附加费用;

(七) 要求驾驶员送还遗失物品的, 支付运输费用;

(八) 法律法规规章规定的其他行为。

违反前款规定的, 网约车驾驶员有权拒绝或者终止提供营运服务。

## 第五章 监督检查

**第二十三条** 县交通运输行政主管部门应当建设和完善政府监管平台, 实现与网络预约出租汽车平台信息共享。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。

县道路运输管理机构应当加强对网约车的市场监管, 加强网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理; 按每年不少于2次的标准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。

县交通运输行政主管部门、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。

**第二十四条** 公安、网信部门应当按各自职责, 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，并配合县出租汽车管理机构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。

县公安、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，防范和查处有关违法犯罪活动。

**第二十五条** 发展改革、公安、人力资源和社会保障、税务、市场监督管理、网信、环境保护、融媒体中心等部门和公安机关按照各自职责，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。

**第二十六条** 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，并纳入全国统一的信用信息共享交换平台，实现互联互通，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。

**第二十七条** 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。

## 第六章 法律责任

**第二十八条** 违反本实施细则，由行业主管部门依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令 2016 年第 60 号）、《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)、《出租汽车经营服务管理规定》(交通运输部令2016年第64号)等相关规定予以处罚。

## 第七章 附则

**第二十九条** 私人小客车合乘,也称为拼车、顺风车,不适用本细则。

**第三十条** 本细则自发布之日起实施。