

曲政规〔2018〕5号

曲靖市人民政府关于印发 曲靖市中心城区网络预约出租汽车 经营服务管理实施细则（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，曲靖经济技术开发区管委会，市直有关委、办、局：

现将《曲靖市中心城区网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）》印发给你们，请遵照执行。

曲靖市人民政府

2018年12月25日

（此件公开发布）

曲靖市中心城区网络预约出租汽车 经营服务管理实施细则（试行）

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，满足社会公众多样化出行需求，保障运营安全和各方合法权益，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，以下简称“暂行办法”）、《出租汽车从业资格管理规定》（交通运输部令 2016 年第 63 号）及有关法律、法规、规章，制定本实施细则。

第二条 在本市麒麟区、沾益区、马龙区、曲靖经济技术开发区（以下简称“中心城区”）从事网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营服务、管理及其他相关活动，应当遵守本细则。

本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交，适度发展出租汽车，按照高品质服务、差异化经营原则，充分发挥市场机制和政府引导作用，有序发展网约车。

网约车运价实行市场调节价，在必要时可以对运价实行临时管控。

第四条 市出租汽车行政主管部门在市人民政府领导下负责指导全市网约车管理，具体承担中心城区网约车管理。

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 在曲靖市中心城区从事网约车经营的，应当依法取得市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》。

第六条 申请在曲靖市中心城区从事网约车经营的，应当符合以下条件：

（一）在本市中心城区依法设立的企业法人，或持有本市中心城区营业执照的外地企业法人分支机构。

（二）具备符合规定的线上线下服务能力。

（三）在本市中心城区内具有相应的服务机构及服务能力。

（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）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。

第七条 申请在曲靖市中心城区从事网约车经营的，应当向市出租汽车行政主管部门申请，并提交下列相关材料：

（一）网约车经营申请表。

（二）投资人、负责人的身份证明复印件，经办人身份证明复印件和委托书。

（三）企业法人注册地省级交通运输主管部门会同相关部门对其具备有关线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果。

（四）企业法人营业执照复印件（设立分支机构的，还应当提交在本市中心城区注册登记的营业执照复印件，以及企业法人授权该分支机构负责人全权承担本市中心城区网约车经营服务、承运人责任和相应社会责任等企业主体责任的授权委托书）。

（五）在本市中心城区具有固定办公场所的相关证明，分支机构负责人及管理人员等信息。

（六）平台数据库接入市出租汽车行政主管部门监管平台的证明。

（七）企业经营管理、安全生产和服务质量等方面制度文本，

包括接入平台车辆技术标准和管理制度、驾驶员管理制度、网约车调度制度、安全生产管理制度、网络安全管理制度和内部安全保卫制度、服务质量及投诉管理制度、信息安全及乘客隐私保护制度、平台数据库接入监管平台的维护保障制度、运价制定规则及价格公示制度等；开展私人小客车合乘信息服务的，须提交防止非营运车辆利用合乘信息服务平台从事经营活动的相关制度。

（九）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。

（十）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第八条 市出租汽车行政主管部门应当自受理之日起 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，经实施机构负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第九条 市出租汽车行政主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，核发《网络预约出租汽车经营许可证》，经营许可期限为 8 年，经营范围为预约出租客运，经营区域为本市中心城区。

第十条 经营许可期限届满 30 日前，被许可人可以向原许可机关申请延续经营许可。原许可机关依据本实施细则第六条规定，结合网约车平台公司在经营许可有效期内的经营行为和质量信誉考核情况，作出是否准予延续许可的决定。

网约车平台公司变更法定代表人（负责人）、名称、地址的，应当到原许可机关办理变更手续。

取得、变更、注销《网络预约出租汽车经营许可证》的，应依法向工商注册登记地县级公安机关备案。

第十一条 市出租汽车行政主管部门对不符合规定条件的申请人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》。

第十二条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前30日向市出租汽车行政主管部门书面报告，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 网约车车辆和驾驶员

第十三条 申请从事网约车经营的车辆，除符合《暂行办法》第十二条的规定外，还应当符合以下条件：

（一）持有本市公安机关核发的机动车行驶证且使用性质登记为预约出租客运的7座及以下乘用车。

（二）新能源汽车车辆轴距达到2600毫米以上，综合工况续航里程达到250千米以上；非新能源汽车车辆轴距达到2650毫米以上。

（三）车辆初次注册登记日期起至申请办理《网络预约出租汽车运输证》之日不超过4年。

鼓励优先使用新能源汽车、清洁能源汽车。

第十四条 网约车平台公司应当持市出租汽车行政主管部门出具的网约车预受理证明，向市公安机关申请车辆使用性质为预约出租客运的变更登记。

申请从事网约车经营的新购置车辆，网约车平台公司应当持市出租汽车行政主管部门出具的网约车预受理证明，向市公安机关申请登记车辆使用性质为预约出租客运。

第十五条 申请从事网约车经营的车辆，由网约车平台公司向市出租汽车行政主管部门申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车运输证申请表。

（二）机动车登记证、机动车行驶证、机动车购置税发票、车辆保险证明。

（三）车载移动卫星定位装置、应急报警装置安装及接入情况证明。

（四）车辆所有人为网约车平台公司的，应当提供营业执照、经办人身份证明；车辆所有人为其他企业的，还应当提供与网约车平台公司签订的有效合同。

（五）车辆所有人为个人的应当提供车辆所有人身份证明及其《网络预约出租汽车驾驶员证》、与网约车平台公司签订的有

效委托协议书。

市出租汽车行政主管部门依据网约车平台公司申请，按本实施细则第十三条规定条件审核后，对符合规定的车辆核发《网络预约出租汽车运输证》。网约车应当按市出租汽车行政主管部门规定在车内设立统一运营标识。

第十六条 《网络预约出租汽车运输证》有效期自机动车行驶证载明的车辆初次注册登记之日起不超过8年。

第十七条 申请在本市中心城区从事网约车服务的驾驶员，应当持有市出租汽车行政主管部门核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》。申请本市中心城区网约车从业资格考试的机动车驾驶员，除符合《暂行办法》第十四条的规定外，还应当符合以下条件：

（一）本市户籍或持有本市公安机关核发的《居住证》，或在本市公安机关已办理身份信息登记。

（二）年龄男性不大于60周岁、女性不大于55周岁，具有完全民事行为能力，身体健康。

（三）自申请考试之日起前3年内无被吊销出租汽车驾驶员从业资格证的记录。

已取得巡游出租汽车客运类别从业资格证，且符合本条规定的，市出租汽车行政主管部门可直接核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十八条 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试的，由其向市出租汽车行政主管部门申请。市出租汽车行政主管部门将其申请资料提交本级公安机关对申请人进行背景审查，公安机关对申请人提供的证明或承诺材料开展背景核查，并于 10 日内将背景核查结果书面反馈出租汽车行政主管部门，由出租汽车行政主管部门及时告知申请人。符合本实施细则第十七条规定条件且考试合格的驾驶员核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

持有《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应当经市出租汽车行政主管部门从业资格注册后，方可从事网络预约出租汽车客运服务。退出经营服务的，应当办理相应注销注册手续。

第四章 网约车经营服务管理

第十九条 网约车平台公司承担承运人责任和相应社会责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益，不得以任何方式转嫁网约车平台公司应当承担的责任。

第二十条 网约车平台公司应当遵守以下规定：

（一）网约车平台公司应当保证网络服务平台运行的可靠性，提供 24 小时不间断运营服务。

（二）网约车平台公司应当建立安全生产责任制，落实法定代表人和本地分支机构负责人安全生产工作职责，配备专职安全

生产管理人员，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，主动配合有关部门开展相关工作。

（三）网约车平台公司与接入车辆的所有人签订接入协议，明确双方权利和义务，保证提供服务车辆已取得市出租汽车行政主管部门核发的《网络预约出租汽车运输证》，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险。通过网络平台及服务终端，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，保证线上提供的车辆与线下实际提供服务的车辆一致。

（四）网约车平台公司应当向服务所在地公安机关和市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。

（五）网约车平台公司应当为乘客购买承运人责任险等相关保险，充分保障乘客权益，承运人责任险每个座位人民币不低于100万元。车辆发生安全责任事故时，应承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客或驾驶员转移运输服务风险。

（六）网约车平台公司应当按照有关法律法规规定，与驾驶员签订劳动合同或者协议，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，保证提供服务的驾驶员已取得市出租汽车行政主管部门核发的《网络预约出租汽车驾驶员

证》或由其注册登记，保证线上与线下实际提供服务的驾驶员一致。按照规定向市出租汽车行政主管部门进行驾驶员信息注册报备。

（七）网约车平台公司向乘客提供网约车服务前，应当通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，以及网络平台公司应当履行的运输服务、安全管理、用户隐私保护等方面责任。

（八）网约车平台公司应当提供不间断运营服务，明确服务项目、公布服务质量承诺、建立服务质量评价体系，如实记录驾驶员信息。

（九）网约车平台公司应当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；运价规则调整时，应当提前 15 日向社会公布，并向市价格主管部门、市出租汽车行政主管部门报备。

（十）网约车平台公司应当按乘客需要提供电子或纸质出租汽车发票，并依法纳税。

（十一）网约车平台公司不得以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务。

（十二）网约车平台公司应当保障用户对所采集信息的知情权，采集信息不得超越网约车业务所需范围。

（十三）网约车平台公司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。

（十四）网约车平台公司应当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，建立 24 小时投诉值班制度，接到乘客投诉后，应及时处理，3 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

（十五）网约车平台公司应当保证订单日志、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 原始记录真实、准确；在提供网约车服务时，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、使用年限等信息。

（十六）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，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。

（十七）网约车平台公司应当在许可的经营区域内从事经营活动，超越许可区域经营的，起讫地一端应当在许可的经营区域内。

（十八）网约车平台公司和驾驶员应当按照国家有关运营服务标准提供服务，不得中途甩客或故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或对其服务作出不满意评价的乘客

实施报复行为。

（十九）网约车平台公司应当确保网约车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应当符合相关标准。

（二十）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。

（二十一）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。

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，并应当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，防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持和协助。

(二十二) 法律、法规、规章的其他规定。

第二十一条 从事网约车服务的驾驶员应遵守以下规定：

(一) 不得接入未取得经营许可的服务平台或使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务。

(二) 保持车辆和车上设备性能良好，保持车辆容貌和车内整洁卫生。

(三) 通过网络预约方式承运，不得巡游揽客，不得在机场、火车站、汽车站等设立统一巡游出租汽车调度服务站或实行排队候客的场所揽客（执行市出租汽车行政主管部门应急疏运任务指令时除外）。

(四) 运营时随车携带《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》。

(五) 按照合理路线或乘客要求的路线行驶，不得中途甩客或者故意绕道行驶。

(六) 按照网约车平台公司规定的标准及方式向乘客收费，不得违规收费。

(七) 不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员运营。

(八) 保持通信设备畅通。

(九) 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。

(十) 法律、法规、规章的其他规定。

第二十二条 乘客应当遵守下列规定：

(一) 按照客户端应用程序显示金额支付车费。

(二) 不得携带管制刀具、武器或者易燃、易爆等危险物品。

(三) 精神病人、酗酒者乘车须有监护人陪同。

(四) 不得在车内吸烟，不得损坏车内设施。

(五) 不得要求驾驶员作出违反出租汽车管理、道路交通安全管理、治安管理规定行为或者其他不当行为。

乘客如有违反上述规定的，驾驶员有权拒载。

第二十三条 有下列情况之一的，乘客有权拒绝支付乘车费用，可向网约车平台公司或有关部门举报：

(一) 不按照规定计价标准收费的。

(二) 不按照约定方式提供发票的。

(三) 因驾驶员的责任或者车辆原因，不能将乘客送达目的地的。

(四) 驾驶员未经乘客允许另载他人的。

第五章 监督检查

第二十四条 市出租汽车行政主管部门应当依照有关规定，加强对网约车行业的监督管理工作，建立网约车服务质量考核制

度，配合相关部门依法查处网约车违法行为。

第二十五条 市出租汽车行政主管部门应当会同相关部门建立联合监管机制，建立和完善网约车监管平台，实现监管信息共享，强化政府监督平台、平台管理车辆与驾驶员的监管模式。

第二十六条 市出租汽车行政主管部门等有关部门执法人员依法实施监督检查时，有权向有关单位和个人了解情况，查阅和复制有关材料。监督检查过程中应当保守被检查单位和个人的商业秘密。

市出租汽车行政主管部门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平台公司调取的信息资料，认定违法事实。

市出租汽车行政主管部门和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。

第二十七条 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。

公安机关应当配合市出租汽车行政主管部门，做好网约车车辆、驾驶员准入资格相关信息查询服务。

第二十八条 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。

第二十九条 出租汽车行业协会应当建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度，建立利益分配协商制度，加强行业自律。

第三十条 市出租汽车行政主管部门应当建立投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱、电子邮箱等，受理投诉和监督。

乘客对网络平台公司答复不满意或在办结时限后未收到答复的，可向市出租汽车行政主管部门投诉，网络平台公司应配合调查。

第三十一条 对违反本细则的行为，由相关部门依据有关法律、法规、规章予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十二条 私人小客车合乘，也称为拼车或顺风车，不适用本实施细则。

第三十三条 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，退出网约车经营。

第三十四条 各县（市）可参照本实施细则实行。

第三十五条 本实施细则自 2019 年 1 月 25 日起实行，有效期至 2022 年 1 月 24 日。