绍兴市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为更好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《浙江省道路运输条例》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》)等有关规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 本市行政区域内网络预约出租汽车(以下简称“网约车”)经营服务，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。

第三条 网约车数量实行市场调节，网约车运价实行市场调节价。为保障公共秩序和群众合法权益，政府在必要时可以对网约车的数量和价格实行临时管控。

第四条 交通运输主管部门在本级政府领导下，牵头负责本行政区域内的网约车管理工作。发改、公安、人力社保、人民银行、税务、市场监管、网信等部门(单位)依据法定职责，对网约车实施事中事后联合监督管理。

第五条 市级交通运输主管部门负责指导全市实施网约车管理，负责全市经营的网约车平台许可工作，定期组织开展网约车服务质量信誉考核和市场运营情况分析，并依法向社会公布网约车经营相关信息。

县级交通运输主管部门负责本行政区域内经营的网约车平台许可和管理工作，负责本行政区域内开展经营服务的网约车平台、车辆、人员经营行为的监管，对本行政区域内未取得网约车经营许可从事网约车经营等违法行为实施查处。

第二章 网约车平台公司

第六条 在本市从事网约车经营服务的，应当依法取得《网络预约出租汽车经营许可证》，具备线上线下服务能力，并在经营区域内设立具有法人资格的企业或具有《营业执照》的分支机构，在本市依法纳税，承担承运人责任和相应社会责任，保证运营安全，保障乘客合法权益。

第七条 申请从事网约车经营服务的，应当根据经营区域向经营所在地交通运输主管部门提出申请，经营区域为全市的，向市交通运输主管部门提出申请，并提交下列材料：

(一)网约车经营申请表；

(二)投资人、负责人的身份和资信证明原件及复印件，经办人的身份证明原件及复印件和委托书；

(三)区、县（市)固定办公场所自有权属证明或租赁协议，区、县（市)负责人及管理人员信息材料；

(四)网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门会同相关部门对平台公司具备线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果或《暂行办法》第六条第二款、第三款要求的有关线上线下服务能力认定结果和材料；

(五)企业法人营业执照原件及复印件；设立分支机构的提交在相应经营区域注册登记的营业执照；

(六)网约车平台公司相关数据接入相应的交通运输主管部门监管平台等《暂行办法》第六条第一款第五项规定的证明材料；

(七)企业经营管理、安全生产和服务质量保障制度文本，包括：履行企业主体责任的承诺书；安全生产管理制度和互联网信息服务管理制度；平台运行可行性方案；服务质量保障和投诉处理制度；财务会计结算制度；车辆技术标准和管理制度；驾驶员管理制度；车辆调度规则；网络及信息安全管理制度；运价制定规则及价格公示制度；开展私人小客车合乘信息服务的，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；

(八)法律、法规要求提供的其他材料。

第八条 交通运输主管部门受理网约车经营许可申请的，应当征求发改、公安、人力社保、人民银行、税务、市场监管、网信和县级人民政府等部门(单位)意见，部门应当根据法定职责提出意见。

交通运输主管部门对符合条件的申请人作出准予许可决定的，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，明确经营范围、经营区域、经营期限等。

第九条 《网络预约出租汽车经营许可证》有效期为4年。有效期届满需继续从事网约车经营服务的，应当在有效期届满30日前，向原许可机关提出延续申请。

第十条 网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的，应当提前30日向原许可机关重新申请经营许可。

网约车平台公司分支机构变更名称、负责人等情形的，应当向交通运输主管部门依法办理相关变更手续。

第十一条 网约车平台公司暂停或者终止经营服务的，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，通告提供服务的机动车所有人和驾驶员，并向社会公告。终止经营服务的，应当自终止经营服务之日起10日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回并由原许可机关注销。

第十二条 网约车平台公司取得全部经营许可证件后无正当理由超过180天不投入运营或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营。

网约车平台公司不再具备线上线下服务能力或者自动终止经营的，由交通运输主管部门依据有关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销、注销相关许可证件。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十三条 用于网约车经营服务的车辆，应当符合下列条件：

(一)具有本市公安交警车管部门核发的机动车行驶证和牌照的7座及以下乘用车（微型面包车除外）；

(二)车辆行驶证的初次注册日期至申请之日未满4年；

(三)车型为新能源车辆，车辆轴距大于2600毫米，综合工况续航里程大于250千米；车辆计税价格高于15万元的不受上述车辆燃料类型和参数标准限制；

(四)车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，具有营运车辆相关保险；

(五)安装有行驶记录、卫星定位等出租汽车行业规定的功能要求车载终端设备，安装应急报警装置，车辆卫星定位装置应符合《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》(JT/T794)，接入交通运输主管部门相关监管平台；

(六)不喷涂、张贴经营性质的标志标识和广告，不安装巡游车专用设施设备，不使用巡游车专用色。

本办法颁布前已经注册为预约出租客运的车辆，车辆参数及燃料类型按原标准执行。

第十四条 用于提供网约车经营服务的车辆所有人，应当经网约车平台公司初审后，向该车辆经营所在地交通运输主管部门申领《网络预约出租汽车运输证》，并提交下列材料：

(一)网络预约出租汽车运输证申请表；

(二)机动车所有人身份证明、机动车行驶证、机动车登记证书、营运车辆综合性能检测合格报告；

(三)车辆购置发票和车辆购置税缴税凭证，新能源车辆综合工况续航里程说明，车辆卫星定位装置、应急报警装置安装、接入情况说明，机动车所有者委托网约车平台公司代为申请的有效委托协议等材料。

第十五条 交通运输主管部门对申请材料进行审核，并对审核通过的车辆出具网络预约出租汽车车辆登记及变更联系单。

第十六条 当事人应当持网络预约出租汽车车辆登记及变更联系单，向公安交警车管部门申请，将车辆使用性质变更登记为预约出租客运。

车辆使用性质变更登记为预约出租客运后，申请人应当提交按照营运客车类保险费率投保的营运车辆相关保险证明复印件，承运人责任险如由平台公司购买的提供平台保险方案证明文件复印件，交通运输主管部门按规定审核后，对符合条件的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十七条 网约车终止经营、变更车辆登记所有人或者车辆使用性质的，网约车平台公司应当终止与机动车所有人的相关协议，并向交通运输主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》，凭注销（变更）证明到公安交警车管部门办理相关手续。

退出网约车经营的车辆，行驶里程满60万公里的，报废处理；行驶里程未满60万公里但使用年限满8年的 ，退出网约车经营，允许车辆行驶证变更为非营运。

第十八条拟从事网约车服务的，应当填写出租汽车驾驶员从业申请表，向交通运输主管部门申请参加从业考试。

第十九条 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业考试的，应当符合下列条件：

(一)本市户籍，或非本市户籍在本市缴纳社会保险，或在本市取得《浙江省居住证》，或在本市办理身份信息登记满6个月；

(二)男性60周岁以下，女性55周岁以下；

（三）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；

(四)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个记分周期内无记满12分记录；

(五)无暴力犯罪记录。

第二十条 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业考试的，应当提交下列材料：

(一)出租汽车驾驶员从业申请表；

(二)机动车驾驶证复印件；

(三)身份证明复印件；

(四)户籍证明，或社保缴纳证明，或在本市申领的浙江省居住证，或本市身份信息登记证明；

(五)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个记分周期内无记满12分记录，无暴力犯罪记录承诺。

交通运输主管部门核查并组织考试，为符合条件且考试合格的驾驶员发放从业资格类别为“出租车驾驶员”的《道路运输从业人员从业资格证》。

已经取得巡游出租汽车驾驶员证的人员，应当在本办法颁布之日起三年内换发从业资格类别为“出租车驾驶员”的《道路运输从业人员从业资格证》，申请换发的应当进行人员背景核查。

第二十一条 取得网约车从业资格的网约车驾驶员，应当由网约车平台公司向经营所在地交通运输主管部门报备后完成注册，方可上岗服务。

网络预约出租汽车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或协议的，应当通过网约车平台公司向报备机关报备后完成注销。

第二十二条 个人只能申请1台从事网约车经营的车辆。无正当理由，网约车平台公司不得拒绝个人网约车申请加入平台。

符合网约车车辆条件的巡游出租汽车，可以申请从事网约车经营服务。

第四章 网约车经营行为

第二十三条 网约车平台公司应当遵守以下规定：

(一)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，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经营所在地交通运输主管部门报备；

(二)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，与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务。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经营所在地交通运输主管部门报备后完成注册；

(三)公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和24小时服务投诉值班制度，设立线上、线下投诉电话并对外公布，设立专门设诉处理部门，专人受理乘客投诉，接到投诉后立即处理，并在3日内或按规定处理完毕，将处理结果及时反馈给经营所在地交通运输主管部门；如实采集和记录驾驶员服务信息，对车辆人员不合规经营的及时自查和纠正。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、车型、颜色、使用年限等信息；

(四)合理确定网约车运价，实行明码标价，并根据乘客需要提供电子或纸质的出租汽车发票，并依法纳税。运价规则调整时，应当提前15天向社会公布，并向经营所在地价格主管部门、交通运输主管部门报告；

(五)不得妨碍市场公平竞争，不得有价格违法行为，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。网约车平台公司应当配合管理部门开展对平台经营情况的调查，根据部门公布的市场运营情况分析结果，适时制定平台发展规划并向经营所在地交通运输主管部门报告；

(六)网约车应当通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客，不得在机场、火车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客(执行政府部门指令性运输任务时除外)。交通运输主管部门已经设立网约车接驳站的，网约车平台公司应当采取有效的技术管理手段确保车辆在规定区域内接客。网约车不得在接驳站中长期驻点候客或线下揽客；

(七)应当保证提供服务的车辆具有营运车辆相关保险，为乘客购买承运人责任险，相关保险方案对社会公布并向经营所在地交通运输主管部门报备。对服务过程中发生的安全责任事故，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；

(八)应当加强安全管理，落实法定代表人或负责人的安全生产工作职责，具备与生产经营活动相适应的办公场地，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；

(九)网约车平台公司和驾驶员提供服务应当符合国家有关运营服务标准，不得中途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；

(十)应当按年度开展平台所属车辆的检查，确保车辆按照规定完成年度审验，确保营运车辆保险在有效期内，确保网约车车载卫星定位装置和应急报警装置正常使用，相关数据接入交通运输主管部门监管平台。

第二十四条 网约车平台公司应当建立突发性事件应急预案，并按照规定向政府相关主管部门备案，建立应急队伍，储备应急物资，经常开展应急演练、应急知识宣教与培训，主动开展行业不稳定风险摸排，及时上报信息，化解矛盾，消除隐患。发生群体性不稳定事件时，应当按应急预案开展处置工作。

网约车平台公司应当做好驾驶员及乘客的应急报警处置工作，及时妥善处置报警信息，保障司乘人员的生命财产安全。应当督促网约车驾驶员遵守相关服务规定。

第二十五条 网约车平台公司应当做好与各级监管平台的对接工作，共享数据应当符合交通运输部及经营所在地交通运输主管部门的相关要求。

第二十六条 网约车驾驶员在运营过程中，应当遵守国家对驾驶员在法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的资格规定，文明行车、优质服务，不得有下列行为：

(一)途中甩客或者故意绕道行驶；

(二)不按照规定携带道路运输证、从业资格证；

(三)不按照规定使用出租汽车相关设备；

(四)不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求；

(五)未经乘客同意搭载其他乘客；

(六)不按照规定出具相应车费票据；

(七)违反规定巡游揽客、站点候客，或不按规定在接驳区内承运乘客；

(八)无正当理由未按承诺到达约定地点提供预约服务；

(九)违规收费；

(十)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。

第二十七条 乘客要文明乘车，做到以下几点：

(一)不向驾驶员提出违反道路交通安全规定的要求；

(二)不携带管制器具、爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品等法律法规禁止携带的物品；

(三)按照约定标准及方式支付车费；

(四)不在网约车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施、设备；

(五)自觉履行与网约车经营者达成的电子协议。

第二十八条 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业务。

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。

第二十九条 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。

私人小客车合乘包括免费互助和分摊部分出行成本等方式，我市鼓励免费互助的私人小客车合乘。

第三十条 凡根据乘客意愿提供车辆和驾驶员，每辆私人小客车或每个驾驶员累计每日提供合乘服务超过4次，或收取费用超过分摊出行成本范畴的，均属于网约车经营，相关平台企业、车辆、驾驶员应当取得网约车相应的经营许可或者从业资格。

第三十一条 提供合乘服务的平台，应当按照要求将相关数据接入服务所在地交通运输主管部门监管平台。

第五章 监督检查

第三十二条 交通运输、发改、公安、人力社保、人民银行、税务、市场监管、网信等部门要按照各自职责，对网约车经营行为实施有关监督检查，依法处理违法行为。

第三十三条 交通运输部门应当加强网约车行业事中事后监管，加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的管理，定期组织开展网约车服务质量信誉考核和第三方服务质量测评，及时向社会公布本地区网约车平台公司基本信息以及服务质量测评结果、违章投诉处理情况等信息，做好网络预约出租汽车行业事中事后联合监管相关工作。

第三十四条 发改部门依法监督检查网约车平台自主定价行为，牵头开展网约车行业失信专项治理工作。

第三十五条 公安部门依法监督检查网约车平台网络信息服务安全、网络安全管理制度和安全保护技术措施的落实情况，提供网约车驾驶员无交通肇事犯罪、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个记分周期内无记满12分记录，无暴力犯罪记录的证明，依法审核驾驶员相关信息；开展网约车车辆变更和报废相关工作；妥善处置群体性事件，依法处置行业有关的各类治安事（案）件，对违法犯罪行为依法予以打击。

第三十六条 人力社保部门负责落实网约车行业中的劳动关系制度和政策，完善劳动关系协调机制，依法查处侵害劳动者合法权益等行为。

第三十七条 人民银行负责依法监督网约车平台公司的网络支付业务行为。依法查处违反规定提供支付结算服务或违法经营资金支付结算的支付机构及平台公司。

第三十八条 税务部门负责依法监督网约车平台公司的纳税行为，依法查处经营过程中违反税收法律法规和票据使用规定的行为。

第三十九条 市场监管部门依法监督检查网约车平台公司经营行为，依法查处经营过程中的虚假宣传、不正当有奖销售等不正当竞争行为，查处以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序等价格违法行为。

依法监督检查网约车平台公司的计程计价方式，依法查处违反相关规定的行为。

第四十条 网信部门依法监督检查网约车平台公司网络信息服务安全，依法查处网络违法行为。

第四十一条 各有关部门(单位)应当建立联合监督执法机制和联合惩戒退出机制，依法开展联合监督和整治行动，维护市场经营秩序。

第四十二条 各有关部门(单位)应当依据相关法律法规和各自职责，对未取得网约车经营许可从事网约车经营、线上线下车辆或人员不一致、信息泄露、不依法纳税、不正当竞争、非法经营资金支付结算等方面违法违规行为进行联合监管，建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并纳入本市和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“信用绍兴”、“信用中国”等网站向社会公示。

第六章 附 则

第四十三条 违反网约车经营服务有关管理规定的，由行政执法部门依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条 市级交通运输主管部门可依据城市交通客观情况的变化及本市巡游车主流车型的情况，及时调整网约车车辆参数标准。

第四十五条 本细则自2021年 月 日起施行，2016年12月26日绍兴市人民政府发布的《绍兴市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）》（绍政办发﹝2016﹞112号）同时废止。