

汕交规 2021001

汕 头 市 交 通 运 输 局
汕 头 市 互 联 网 信 息 办 公 室
汕 头 市 工 业 和 信 息 化 局 文 件
汕 头 市 公 安 局
汕 头 市 商 务 局
汕 头 市 市 场 监 督 管 理 局

汕市交〔2021〕53号

汕头市交通运输局 汕头市互联网信息办公室 汕头市
工业和信息化局 汕头市公安局 汕头市商务局
汕头市市场监督管理局关于印发
《网络预约出租汽车经营服务
管理实施细则》的通知

各有关单位：

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，现将《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。



汕头市交通运输局



汕头市互联网信息办公室



汕头市工业和信息化局



汕头市公安局



汕头市商务局



汕头市市场监督管理局

2021年4月14日

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《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》、《汕头经济特区出租汽车客运条例》（下称《客运条例》）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（下称《暂行办法》）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》和国家有关法律、行政法规，制定本实施细则。

第二条 本市范围内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务，应当遵守本实施细则。

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。

网约车经营者：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，网约车实施高品质服务、差异化经营的原则，实行市场调节价。

第四条 市交通运输主管部门主管全市网约车客运监督管理

工作，组织实施本细则，并直接负责金平区和龙湖区的网约车客运监督管理工作。市交通运输综合执法部门依据职责开展执法工作，监督、指导区（县）网约车相关执法工作。濠江区、澄海区、潮阳区、潮南区和南澳县交通运输行政主管部门负责本行政区域内的网约车客运监督管理和执法工作。

工信、公安、商务、市场监管、网信等行政管理部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第二章 网约车经营者

第五条 在本市范围内申请从事网约车经营的，应当向市交通运输主管部门提出申请。

第六条 申请从事网约车经营的，须符合《客运条例》第十六条规定的要求，且在本市范围内具有与经营规模相适应的用于办公、培训和停车的场地，以及负责经营、管理、安全等人员。

第七条 市交通运输主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，发放《网络预约出租汽车经营许可证》，经营范围为“网络预约出租客运”，经营区域为“汕头市辖区”，许可期限为四年。

第八条 网约车经营者经营期限届满，需要延续网约车经营的，应当在届满前 60 日向市交通运输主管部门重新提出申请。

第九条 网约车经营者合并、迁移经营场所、变更名称等事项的，应到市交通运输主管部门办理相关手续。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十条 拟从事网约车经营的车辆，除符合《客运条例》第十七条、《暂行办法》第十二条规定外，应当同时符合以下条件：

（一）在汕头市注册的 7 座及以下新能源小客车，纯电动车辆轴距 2590 毫米以上，续航里程 250 公里以上；

（二）车辆机动车行驶证初次登记之日起不得超过 2 年；

（三）需设置统一的标志，外观与巡游车有明显差别，不得安装顶灯、空载灯等巡游出租汽车服务专用设施设备；

（四）法律法规规定的其他条件。

第十一条 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆所有人，应当符合下列条件：

（一）车辆所有人为个人的，应当先取得出租汽车从业资格证，且名下无取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆，并承诺由本人驾驶所申请车辆提供网约车服务。

（二）车辆所有人为企业法人的，其名下不得存在未取得合法资质的车辆和驾驶员开展网约车经营服务，且满足以下两项要求：首次申请的，申请车辆数应当不少于 50 辆；再次申请的，名下已取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆应当完成驾驶员注册手续。

第十二条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》的，应当向交通运输部门提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证》申请表；

(二) 机动车行驶证、机动车登记证书及其复印件;

(三) 安装配置符合条件的车辆卫星定位、行驶记录、应急报警、录音录像、数据实时传输等功能车载智能终端的凭证(合同或发票);

(四) 车辆彩色照片 2 张以及照片电子文档;

(五) 车辆所有者为企业法人的,应当提交企业法人授权委托书、经办人的身份证明及复印件、企业法人营业执照及复印件;

(六) 车辆所有者为个人的,应当提交车辆所有者的身份证明及其复印件;

(七) 车辆所有者委托网约车经营者代为提出申请的,还应当提交委托书。

第十三条 有下列情形之一的,应当退出网约车经营:

(一) 《网络预约出租汽车运输证》有效期届满的;

(二) 车辆所有人在《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前申请退出网约车经营的;

(三) 车辆所有人为企业,该企业营业执照被吊销、撤销或者注销的;

(四) 车辆所有人为个人,该个人出租汽车从业资格证被吊销、撤销或者注销的。

网约车车辆退出经营,或者行驶里程达到强制报废条件的,由市交通运输部门注销其《网络预约出租汽车运输证》。

对于车辆不符合本实施细则第十一条规定或需强制报废的,

网约车经营者应终止为车辆提供线上服务。已申请办理《网络预约出租汽车运输证》车辆未达到 60 万千米及 8 年年限的（以先到期限者为准），有效期满可以申请换发《网络预约出租汽车运输证》。

第十四条 从事网约车服务的驾驶员，需持有有效准驾车型机动车驾驶证，符合《暂行办法》第十四条规定。

第十五条 市交通运输主管部门依申请人申请，按本实施细则第十四条规定、《客运条例》第二十一条规定核查并组织网约车从业资格考试，为符合条件且考核合格的驾驶员，发放出租汽车从业资格证。申请办理《网络预约出租汽车驾驶员证》的，申请人应当在市交通运输部门初审通过后 90 日内完成申请参加从业资格考试。逾期不办理的，需要重新提交申请。

第十六条 网约车驾驶员的注册，通过网约车经营者向交通运输主管部门报备完成，报备信息包括驾驶员从业资格证信息、与平台公司签订的劳动合同或者协议等。

有以下情形的，网约车经营者应当向交通运输主管部门申请注销驾驶员注册信息：

- （一）与网约车经营者解除劳动合同或协议的；
- （二）驾驶证被吊销或注销的；
- （三）从业资格证吊销或注销的；
- （四）网约车经营者暂停或停止服务的；

第四章 网约车经营行为

第十七条 网约车经营者承担网约车驾驶员、车辆和服务行为的监督管理主体责任，应保障自身和网约车驾驶员日常的经营行为符合相关法律法规和公司内部制度的要求。

第十八条 网约车经营者应当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，车辆行驶证在有效期内，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。

第十九条 网约车经营者应当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，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。网约车经营者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。

网约车经营者应当记录驾驶员、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。

网约车经营者要承担主要经营风险，不得通过以租代购、收取高额风险抵押金等方式向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险，维护和保障驾驶员合法权益。履行风险告知义务，与驾驶员签订经营风险告知书，确保理性从业。

第二十条 网约车经营者应当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乘客投诉处理制度，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、车辆牌照、运价及从业资格证等信息。

网约车经营者和驾驶员提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得巡游揽客，不得进入巡游出租汽车专用候客通道、站点轮排候客、揽客，对网络预约的乘客不得无故拒载或未经乘客同意招揽他人同乘、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。对驾驶员有不符合运营服务标准的行为，网约车平台公司要停止为驾驶员提供线上服务。

第二十一条 网约车经营者合理确定网约车运价，在网络平台和经营场所醒目位置公示服务内容、收费标准、投诉方式，并向乘客提供相应的出租汽车发票。运价方案确立和变更要提前 15 天向社会公示，主动接受监督。

第二十二条 网约车经营者应当加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，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。

网约车经营者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，网约车经营者不得使用前述个人信息用于开展其他业务。

网约车经营者采集驾驶员、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。

除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车经营者不得向任何第三方提供驾驶员、约车人和乘客的姓名、联系方式、家庭住址、银行账户或者支付账户、地理位置、出行线路等个人信息，不得泄露地理坐标、地理标志物等涉及国家安全的敏感信息。发生信息泄露后，网约车经营者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。

网约车经营者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，除法律法规另有规定外，上述信息和数据不得外流。

网约车经营者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，并向网信、公安机关报告。

网约车经营者应当依照法律规定，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与协助。

第二十三条 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

第二十四条 交通运输主管部门建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享；定期组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布；督促网约车经营者落实各项制度，对不执行的，通报整改并记录到诚信考核成绩，向社会公布；加强对网约车经营者、网约车和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

第二十五条 网约车经营者是处理乘客投诉的责任主体，受理乘客投诉事项后，按照服务质量承诺、投诉受理渠道及投诉办结时限办理并答复，建立投诉处理档案，并接受市交通运输部门监督检查。

乘客对网约车经营者答复不满意或者未收到答复的，可以向交通运输主管部门等相关职能部门投诉。网约车经营者和驾驶员应当配合相关职能部门调查处理投诉事项，提交投诉处理必要的相关材料。

第二十六条 工信部门应加强与相关部门协作，配合做好线上服务能力审核工作。

第二十七条 公安部门应依网约车经营者或驾驶员申请，依

法审查并办理相关手续；依法查处利用网约车平台实施的各类违法犯罪行为；依法查处网络安全和信息安全方面的违法违规行为。

第二十八条 市场监管部门应依法承担依法查处网约车经营违反市场监督管理法律法规行为，对用于贸易结算的计量器具依法监管，并依法查处计量违法行为。

第二十九条 网信部门应配合相关部门开展网约车平台信息安全监管工作。

第三十条 市交通运输协会组织应当建立网约车经营者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

第三十一条 相关职能部门按照《客运条例》、《暂行办法》对网约车违法违规行为进行查处。

第七章 附 则

第三十二条 本实施细则自公布之日起施行，原《网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（汕市交〔2019〕35号）同时废止。

(此页无正文)

公开方式：主动公开

抄送：市司法局。

汕头市交通运输局办公室

2021年4月14日印发
