昭通市网络预约出租汽车经营服务

管理实施细则

（征求意见稿）

1. 总 则
2. 为贯彻落实《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，进一步规范全市网络预约出租汽车经营服务行为，满足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，保障乘客、驾驶员、网约车经营者的合法权益及运营安全，根据国家相关法律、法规、部门规章及有关规定，结合本市实际，制定本细则。

**第二条** 在本市范围内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务或为网约车经营者从事网约车经营提供信息服务的第三方信息服务平台经营者，应遵守本实施细则。

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。

本细则所称网约车经营者（以下简称网约车平台公司），是指构建网约车服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。

本细则所称第三方信息服务平台（以下简称网约车聚合平台）经营者，是指与网约车平台公司从事网约车经营提供信息服务的企业法人。

**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、差异化经营的原则，有序发展网约车。

网约车运力投放原则上实行市场调控机制，县（市、区）人民政府可根据本行政区域社会公众多样化出行需求和网约车发展定位，综合考虑城市公共交通发展水平、道路资源承载能力、市场稳定发展、环境保护等因素建立网约车动态监测和风险提示机制，优化宏观调控手段，有序分批进行，引导网约车市场健康有序发展。

网约车运价实行市场调节价。

**第四条** 网约车平台、车辆、驾驶员实行许可准入，网约车聚合平台实行备案登记管理。

**第五条** 市交通运输主管部门在市人民政府领导下负责全市网约车管理工作；各县（市、区）交通运输主管部门在本级人民政府的领导下，负责具体实施网约车管理工作。

工业和信息化、公安、商务、市场监管、网信等部门依照法定职责，对网约车实施监督管理。

**第六条** 各级人民政府应当将网约车服务设施纳入国土空间规划体系，合理布局候客待客、停车休息、车辆充电等配套服务设施。

1. 网约车平台公司

**第七条** 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力。线上服务能力按规定由企业注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定。线下服务能力应当符合下列条件：

（一）具有企业法人资格；

（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、通信、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，网络服务平台数据库接入交通运输主管部门监管平台，服务器设置在中国内地，有符合规定的网络和数据安全管理制度及安全保护技术措施；

（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）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，包括网络安全管理、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、动态监控、应急处置等制度和网络安全保护技术措施；

（五）在服务所在县（市、区）驻地经营，有相应服务机构、配备必要的管理人员和设施设备，具备满足运营服务、运营安全、培训教育、投诉处理等需要的服务能力，以及应对突发事件的应急处置能力；

（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。

**第八条** 在本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并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）网约车平台公司注册地省级有关部门出具的线上服务能力认定结果证明材料；

（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授权委托书原件；

（四）企业法人营业执照，属于分支机构的还应当提交营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（五）服务所在地办公场所的有效产权证明或租赁合同；

（六）服务所在地负责人员和管理人员的身份证明、聘用合同等信息；

（七）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、通信、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条件的证明材料，数据库接入情况说明，服务器设置在中国内地的情况说明；

（八）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；

（九）经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度、维护行业稳定方案及突发事件应急处置预案，其中应包括车内人员伤、亡赔付保险方案以及企业履行社会责任承诺书等文本；

（十）国家法律法规和有关规章要求提供的其他材料。

**第九条** 市交通运输主管部门应当自受理之日起20日内，开展形式和实质性审查，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，可延长10日，并将延长期限及其理由告知申请人。作出准予许可决定的，应当明确经营范围、经营区域、经营期限等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。同时对其所在县（市、区）设立或授权的服务机构核发《网络预约出租汽车经营许可证》副本。

（一）经营范围为网络预约出租客运；

（二）企业经营区域为昭通市行政区域内；车辆经营区域由各县（市、区）在本行政区域内自行确定；

（三）经营许可有效期为4年，自准予行政许可决定作出之日起计算。

市交通运输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》。

**第十条** 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，根据经营区域向县（市、区）交通运输主管部门进行报备，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营报备表；

（二）网络预约出租汽车经营许可证原件及复印件；

（三）经营服务场所产权证明或租赁合同等相关证明材料；

（四）服务场所负责人身份证复印件、负责人及安全生产管理人员两类人员证书复印件、岗位职责等材料；

（五）经营管理、安全生产和服务质量保障制度文本。

县（市、区）交通运输主管部门对报备材料不完备或者不符合要求的应当书面通知申请人补充完善。对备案的网约车企业，应当将企业名称、经营范围、企业注册地址、服务机构地址和联系方式，网约车辆及从业人员等备案信息进行建档管理。

网约车平台公司应当在取得《网络预约出租汽车经营许可证》并向企业注册地省级通信主管部门申请互联网信息服务备案后，方可开展有关业务。

网约车平台公司取得、变更、注销《网络预约出租汽车经营许可证》的，应依法向公安机关交通管理部门备案。

**第十一条** 网约车平台公司合并、变更法定代表人或经营场所等事项的，应当到市交通运输部门办理变更手续，并在相关信息变更后及时向相关部门变更备案信息。

**第十二条** 经营许可期限届满30日前，被许可人可以向市交通运输部门申请延续经营许可，市交通运输部门依据本实施细则第七条、第八条及有关法律法规规章规定进行审批。

**第十三条** 网约车平台公司暂停或者终止经营的，应当提前30日向市交通运输部门书面报告，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《网络预约出租汽车经营许可证》交回市交通运输部门。

**第十四条** 网约车平台公司在获得网约车经营许可之日起，无正当理由超过180天未投入符合要求的车辆开展实际运营的，或者运营后连续180天以上停运的，视为自动终止经营，由原许可机关撤销经营许可。

第三章 网约车聚合平台

**第十五条** 与网约车平台公司合作的聚合平台应当向市交通运输主管部门进行备案登记，并提交以下材料。

1. 《网约车聚合平台备案登记表》；
2. 公司《营业执照》《增值电信业务经营许可证》复印件；
3. 网约车经营具备线上服务能力的认定结果证明复印件；
4. 区域负责人身份证复印件及联系方式；
5. 经营场所产权证明或租赁协议；

（六）经营管理制度文本。

市交通运输主管部门审核提交材料，对符合条件的网约车聚合平台应予以备案登记，并在《网约车聚合平台备案登记表》签注意见发放给申请人。

网约车聚合平台备案登记信息发生变动的，应及时向市交通运输主管部门报送变更信息。

第四章 网约车车辆

**第十六条** 在本市从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）在本市登记注册的7座及以下乘用车，且车辆在检验有效期内，机动车行驶证载明的初次注册日期至申请时未满3年；

（二）安装符合国家技术标准，具有行驶记录、音视频存储功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，并可适时监控和提供事后查询；

（三）国家《新能源汽车推广应用推荐车型目录》所列新能源车型，车辆轴距不小于2650毫米，续驶里程（工况法）350公里以上，安全气囊不少于6个，车辆购置税计税价格10万元以上；

（四）车辆外观明显位置应喷涂网约车专用标识，车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，车辆维护、检测、车容车貌等符合**GB/T22485**有关要求；

（五）车辆投保交强险、第三责任险及承运人责任险，且第三责任险保额不低于100万元，承运人责任险每座不低于100万元；

（六）取得公安交通管理部门核发的车辆使用性质登记为“预约出租客运”的机动车行驶证；

（七）申请网约车经营的车辆所有人为自然人的，车辆所有人应取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，且名下没有登记的其他网约车；网约车平台公司申请网约车经营的车辆，车辆应为申请企业自有车辆且不存在权属争议；

**第十七条** 网约车许可，应当按以下程序进行：

（一）车辆所有人或网约车平台公司向服务所在地县（市、区）交通运输主管部门提出申请，并提交以下材料：

1.《网络预约出租汽车运输证申请表》；

2.本市核发的《机动车登记证》《机动车行驶证》原件及复印件；

3.车辆彩色照片2张；

4.车辆所有人为网约车平台公司的，应当提交法定代表人身份证明原件及复印件、经办人的身份证明原件及复印件、授权委托书；

5.车辆所有人为自然人的，应当提交车辆所有者的身份证明、《网络预约出租汽车驾驶员证》原件及复印件；

6.车辆所有人委托网约车平台公司办理申请的，除前述资料外，还应当提供双方签订的有效委托协议、入网合同或协议，并明确权责关系；

7.提供车辆安装具有视频音频和行驶路径记录功能的车载卫星定位装置、应急报警装置，以及具备固态存储、无线传输、车内外影像监控功能的终端凭证；

8.车辆的购置发票、车辆保险单及复印件；

9.根据法律法规规章规定需提交的其他材料。

（二）服务所在地县（市、区）交通运输主管部门按照规定对申请材料进行审核，对审核通过的车辆发放《出租汽车车辆登记（变更）信息申请表》；

（三）车辆所有人或网约车平台公司持《出租汽车车辆登记（变更）信息申请表》到公安机关交通管理部门办理车辆注册或变更为“预约出租客运”；

（四）车辆使用性质变更登记为预约出租客运后，服务所在地县（市、区）交通运输主管部门按规定审核，对符合条件的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》，并在副证备注本行政区域内确定网约车经营区域。

1. 网约车实行一车一平台管理，车辆所有人为自然人的，应当与已取得本市《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司服务机构签订合作经营协议（合同）不少于一年，并向服务所在地县（市、区）交通主管部门登记后方可营运。

**第十九条** 网约车更换网约车平台公司或退出网约车运营的，应当按照以下规定办理：

（一）网约车变更平台公司的，原网约车平台公司应当在本公司平台移出该网约车登记信息并出具移出证明，由车辆所有人或新的网约车平台公司向服务所在县（市、区）交通运输主管部门办理重新登记；

（二）网约车退出经营或不再满足经营许可条件的，由服务所在县（市、区）交通运输主管部门依法注销《网络预约出租汽车运输证》，并通过信息交换将相关车辆信息向公安交通管理部门反馈，供公安交通管理部门在车辆所有人申请变更时核验；注销的《网络预约出租汽车运输证》应当收回，对难以收回的由服务所在县（市、区）交通运输主管部门在政府网站上公告作废；

（三）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年时，按照前款规定办理退出网约车经营。

第五章 网约车驾驶员

**第二十条** 从事网约车的驾驶员，应当符合以下条件:

（一）未达到法定退休年龄，身体健康；

（二）取得准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历；

（三）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个记分周期内没有记满12分记录；

（四）无暴力犯罪记录；

（五）最近3年内未被吊销从业资格证记录；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

**第二十一条** 网约车驾驶员许可，应当按以下程序进行：

1. 申请人向市交通运输主管部门提出申请，并提交以下材料：

1.《出租汽车驾驶员从业资格申请表》；

2.身份证、机动车驾驶证原件及复印件；

3.县（市、区）以上人民医院出具的近1年内体检报告及复印件；

4.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个记分周期内没有记满12分记录、无暴力犯罪记录的承诺材料原件；

5.最近3年内未被吊销从业资格证记录；

6.驾驶员委托第三人代为提出申请的，还应提供双方签订的有效委托协议；

（二）市交通运输主管部门依驾驶员申请，会同公安机关按第二十条规定的条件核查后，对符合条件并参加资格考试合格的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。《网络预约出租汽车驾驶员证》的核发和管理按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

**第二十二条** 取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的网约车驾驶员，上岗前应当通过网约车平台公司，向服务所在地的县（市、区）交通运输主管部门注册登记，并提供以下材料：

（一）《出租汽车驾驶员从业资格注册登记表》；

（二）《网络预约出租汽车驾驶员证》及复印件；

（三）网约车平台公司服务机构签订的劳动合同或合作经营协议（合同）。

网约车平台公司与网约车驾驶员解除劳动合同或合作经营协议（合同），应当在10日内向服务所在地的县（市、区）交通运输主管部门完成退出报备。

第六章 经营服务规范

**第二十三条** 网约车平台公司承担承运人责任和相应社会责任，加强安全管理，落实运营、网络安全防范措施，提高安全防范和抗风险能力，改善安全生产条件，保证运营安全，保障乘客合法权益，维护社会稳定。

网约车平台公司接入网约车聚合平台从事运营服务的，仍承担承运人责任。网约车平台公司、网约车聚合平台经营者知道或者应当知道平台内经营者有侵害乘客合法权益的行为，未采取必要措施的，或者未尽到安全保障义务，造成乘客损害的，按照《中华人民共和国电子商务法》等有关法律法规的规定承担相应责任。

网约车平台公司应当具备《中华人民共和国安全生产法》和有关法律、行政法规及国家标准或者行业标准规定的安全生产条件；不具备安全生产条件的，不得从事生产经营活动。

**第二十四条** 网约车平台公司企业法定代表人、实际控制人、分管安全生产的负责人及专（兼）职安全生产管理人员应当按照《城市客运企业主要负责人和安全生产管理人员安全考核管理办法》的规定进行安全考核并考核合格。

**第二十五条** 网约车平台公司应当遵守以下规定:

（一）根据本细则制定细化服务管理措施，建立服务标准和规程、车辆检修、驾驶员守则、安全行车、教育培训及考核、营运管理、服务评价体系和乘客投诉处理等服务管理制度；

（二）网约车平台公司应当定期检查并保存服务车辆每年的保养维护和保险购买记录，监控并记录车辆行驶里程和使用年限。保证提供服务车辆按照《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》中对营运载客汽车的相关要求进行安全技术检验。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，具有营运车辆相关保险，并始终具备本实施细则第十六条规定的条件；

（三）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，对驾驶员进行统一培训，教育培训应当每月不少于1次，每次不少于2学时，并建立培训档案；

（四）建立网约车驾驶员基本信息、岗前培训、《网约车驾驶员证》注册和继续教育、服务质量信誉考核、日常教育、交通违法、道路交通事故等记录，实行“一人一档”管理；

（五）建设或使用符合条件的车辆动态监控平台，建立并严格执行交通违法动态信息处理制度；按照监控平台每接入100辆车设1人的标准配置专职监控人员，最低不少于2人；对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，及时纠正驾驶员超速行驶、疲劳驾驶等违法违规行为，确保车辆运营安全和线上提供的驾驶员、车辆与线下实际提供服务的驾驶员、车辆一致；

（六）保障网约车卫星定位装置完好，正常接入主管部门监管平台，向服务所在地公安机关和交通运输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；

（七）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；计价规则、收入分配规则应通过网约车平台服务等载体向社会公开；坚持公平有序竞争，保持经营策略、计价规则相对平稳；

1. 公开服务项目和服务质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理机制，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与处理流程，合理配备客户服务人员，及时受理客户咨询、投诉等事宜；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；接到乘客投诉或有关部门交办投诉件后，应在24小时内处理，3日内处理完毕，并将处理结果告知乘客；乘客投诉处理率应达到100%，并切实保障乘客合法权益；
2. 建立乘客失物登记、保管、查找制度，及时处理乘客失物查询，并在48小时内答复。对驾驶员涉嫌侵占乘客财物的，应及时上报公安部门依法处理；

（十）承担承运人责任和安全生产主体责任，保证运营安全；对营运服务过程中发生的安全事故等，承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客转移运输服务风险；严禁以任何形式向驾驶员收取高额风险抵押金，收取押金不得超过3000元，现有抵押金过高的要降低；收取风险抵押金应建立透明的管理制度，明确收取标准、资金用途、退还条件等，并定期公布资金收支情况，接受驾驶员和社会监督，保障驾驶员的合法权益和资金安全，严禁挪用资金；

（十一）根据投诉、举报等情况加强对驾驶员身心健康和资质变化等情况的动态管理。驾驶员存在不宜从事网约车经营的情况的，应当立即停止该驾驶员营运，并向服务所在地交通运输主管部门报告；

（十二）对排查发现的事故隐患以及有关管理部门通报的事故隐患、安全问题等，网约车企业须登记在案，认真应对和确定责任人、落实整改措施、明确消除时限、验收合格标准，实施事故隐患、安全问题限时整改消除闭环管理；

（十三）车辆外观明显位置应喷涂网约车专用标识，标识图案应明显区别于巡游出租汽车，不得安装巡游出租汽车顶灯、计价器、空车待租等专用服务标志设备，车身颜色应使用出厂原色，不得使用当地巡游车专用颜色；

（十四）不得接入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、拼车、顺风车等名义提供网约车经营服务；不得以任何方式为“非法营运”提供便利；

（十五）网约车平台公司与网约车聚合平台合作，为其提供线下运营服务的，网约车的安全运营管理的主体责任，由网约车平台负责；合作的网约车聚合平应具备供相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息的条件，并经本市交通主管部门登记；

（十六）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；

（十七）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；

（十八）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；

（十九）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，并向国家有关机关报告；

（二十）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；

（二十一）杜绝过高抽成，平台抽成比例上限不高于24%（含管理费）并公开发布，在驾驶员端实时显示每单的抽成比例等信息，不得强制要求驾驶员接受“一口价”订单、不得以订单信息服务等巧立名目收取费用，严禁与聚合平台层层抽佣和转卖订单。在调整运价结构、派单算法、分摊比例和结算提现等涉及驾驶员利益的规则前，应当充分征求驾驶员等利益相关人的意见；

（二十二）科学确定驾驶员工作时长和劳动强度，保障其有足够休息时间。驾驶员服务时长累计满4小时且之间一次性休息时间不足20分钟的，需要下线休息20分钟才能再次上线运营；24小时计费时长达到10小时的，需下线休息不少于6小时才能再次上线运营，不得以冲单奖励等方式引诱驾驶员超时劳动；

（二十三）应当采取电子围栏等技术措施，保证提供服务的网约车在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内；

（二十四）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协议，明确双方的权利和义务。符合劳动关系的，应当依法为驾驶员缴纳社会保险；不完全符合确立劳动关系情形的，应当引导驾驶员以灵活就业人员身份参加社会保险；

（二十五）不得妨碍市场公平竞争，不得有意排挤竞争对手或者独占市场，不得以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序，不得有损害国家利益、社会公众利益、其他经营者合法权益及其他不正当竞争行为；

（二十六）法律、法规、规章的其他规定。

**第二十六条** 在本市登记网约车聚合平台，应当遵守下列规定：

（一）按照《中华人民共和国电子商务法》等有关法律法规开展经营活动，对接入的网约车经营者履行核验登记义务；不得接入未经本市许可的网约车平台公司；不得未经本市许可的网约车平台公司，接入网约车驾驶员和车辆提供服务；不得接入未经许可网约车和驾驶员从事“非法营运”；

（二）主动向交通运输主管部门监管平台实时传输网约车运营信息数据，确保数据传输质量；

（三）督促接入的网约车平台公司落实安全生产主体责任，加强驾驶员和车辆管理，强化运营安全管理；落实网络安全防范措施，严格数据安全保护和管理，采取有效措施防止驾驶员、约车人和乘客等个人信息泄露、损毁、丢失；

（四）在移动互联网应用程序（APP）及相关网页显著位置展示接入网约车经营者名称、网约车平台APP名称、经营许可、服务协议、服务规则以及投诉举报方式、纠纷处理程序等信息，建立落实咨询服务和投诉处理首问负责制，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉；

（五）不得干预网约车经营者价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理；

（六）乘客因安全责任事故受到损害，并要求网约车聚合平台承担先行赔偿责任的，网约车聚合平台应履行《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，承担相关责任；实际从事网约车经营活动的，应当依法取得经营许可，并承担承运人责任；

（七）法律法规规章的其他规定。

**第二十七条** 网约车驾驶员应遵守以下规定：

（一）遵守道路交通安全管理规定，文明驾驶，礼貌服务；

（二）保持车辆容貌和车内整洁卫生，按照网约车营运服务规范提供服务；

（三）做好车辆日常维护保养，保障车辆性能良好，按照规定使用相关营运设备开展服务，发现设备功能故障、损坏的，应当在故障排除后运营；

（四）严格按照网约车平台计价收费，不得违规收费；

（五）按照网约平台规划线路或者乘客意愿选择合理线路行驶，不得途中甩客或者故意绕道行驶；

（六）不得将车辆交由未完成网约车驾驶员资格注册的人员营运；

（七）不得以网络预约以外的其他方式揽客运营，不得进入巡游出租汽车专用候客通道候客，不得通过未在本市取得经营许可的网约车平台提供营运服务；

（八）不得违法从事导游活动或者欺骗诱导乘客购买旅游服务及商品；

（九）不得向乘客介绍“非法营运”车辆或“倒卖”乘客。

（十）不得在运营服务中吸烟、拨打和接听手持电话；

（十一）不得对投诉本人服务质量或者做出不满意评价的乘客实施打击报复；

（十二）发现乘客遗失物品的，主动提醒和归还，无法归还的，及时送交网约车平台公司妥善保管；

（十三）空车带货，需严格落实寄送人、物品信息查验登记，并在寄送人见证下开箱验视货物，送达收货人应严格核实收件人信息并登记，严格带送违禁物品；

（十四）履行和承担法律、法规及规章规定其他义务和责任。

**第二十八条** 乘客应当遵守下列乘车规定：

（一）按照预定的标准和方式支付车费，以及支付途中所经路段发生的合法征收的道路、桥梁通行费；

（二）不得携带管制刀具、武器、毒品或者易燃、易爆等影响公共乘车环境的危险物品；

（三）精神病人和酗酒者丧失自控能力、行为不能自理者乘车须有监护人陪同；

（四）不得要求驾驶员作出违反网约车管理、道路交通管理、治安管理规定的行为或者其他不正当行为；

（五）文明乘车，不得吸烟和抛置废弃物，爱护车辆卫生、设施和标志；

（六）遵守预约服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

（七）要求驾驶员送还遗失物品的，支付运输费用；

乘客违反前款规定的，驾驶员可以拒绝或者中止提供服务，已经发生的费用，乘客应当支付。

**第二十九条** 有下列情况之一的,乘客有权拒绝支付乘车费用，并可向网约车平台公司或有关部门举报：

（一）线上车辆、驾驶员与线下车辆、驾驶员不一致的；

（二）不按照网约平台公布的计价规则收费的；

（三）由于驾驶员或车辆的原因中断运送服务的；

（四）驾驶员招揽订单外他人合乘的；

（五）驾驶员未经乘客同意不根据网约车平台规划线路运营，故意绕路、中途甩客的；

（六）存在其他重大服务质量情形的。

第七章 监督管理

**第三十条** 交通运输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评制度，联合相关部门依法查处网约车各种违法行为。

**第三十一条** 网约车平台公司服务机构所在地、网约车车籍所在地、网约车驾驶员服务车籍所在地县级交通运输行政主管部门应当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、证件核发管理和报备信息核查。

**第三十二条** 交通运输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。

**第三十三条** 公安机关交通管理部门可以通过网约车动态监控系统记录的交通违法信息作为执法依据，依法查处。

**第三十四条** 公安机关应当做好网约车车辆登记管理工作，与交通运输主管部门配合，做好网约车车辆、驾驶员准入资格相关信息查询服务。

**第三十五条** 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的行为，依法进行查处，并配合交通运输行政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。

公安机关、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。

**第三十六条** 人力资源社会保障部门应当按照职责实施监督检查，依法查处网约车经营服务中的违法用工行为。

**第三十七条** 市场监管部门应当按照职责实施监督检查，依法查处网约车经营过程中的计量违法行为；配合交通等部门依法参与网约车平台公司不正当竞争等违法行为的查处；依法开展价格监督检查，督促网约车平台公司做好收费明码标价工作，不得有不正当价格行为；网约车平台公司虚假宣传等违法行为。

**第三十八条** 工业和信息化、公安、商务、市场监管、网信、发展改革、人力资源社会保障、税务、人民银行等部门依照各自职责，对网约车经营行为实施监督检查，并对违法行为依法处理。违法违规行为涉及多部门的，有关部门可依据各自职责进行评估，组织开展联合约谈，督促网约车平台公司限期整改，拒不改正或整改不到位的依据相关法律法规及规章规定实施行政处罚。

**第三十九条** 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全国企业信用信息公示系统上予以公示。

**第四十条** 网约车行业协会应当依法制定本地区网约车行业职业规范，建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度，开展行业自律，加强协调行业内部关系，促进和维护公平的市场秩序，教育和督促会员遵守法律、法规和行业职业规范，向有关行业管理部门反映会员的意见和要求，维护会员的合法权益，并根据协会章程为会员提供相关的服务。

第八章 附则

**第四十一条** 本市《巡游出租汽车驾驶员证》和《网约预约出租汽车驾驶证》实行互认，驾驶员可在证件有效状态下直接跨类驾驶本市巡游出租汽车或网约车。

**第四十二条** 在本市区域内鼓励巡游出租汽车“巡网融合、一车两用”，即可巡游、亦可网约；巡游运营时按出租汽车计程计价，网约接单运营时按网约车市场价收费。

巡游出租汽车需开展网络预约服务的，需由出租汽车公司和本市许可的网约车平台公司或与取得本市备案的网约车聚合平台合作提供服务，并向县（市、区）交通主管部门报备。

**第四十三条** 本市网约车《网络预约出租汽车运输证》不得变更所有人，个人或网约车平台公司所有网约车《网络预约出租汽车运输证》到期的原则上可申请报废更新，若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、服务质量信誉考核不合格等情形的，收回经营权不再延续许可。

鼓励网约车平台公司重资产投入，自行采购网约车和聘用驾驶员，构建网约车服务团队线上线下规范化管理运营。

**第四十四条** 本细则所称“不高于”“高于”“不超过”“超过”“不低于”均包含本数。

**第四十五条** 本办法由市交通运输局负责解释。

本实施细则施行前已在本市范围内办理《网络预约出租汽车运输证》的非纯电动车辆，在经营期限内仍可继续运营，但退出运营后再申请《网络预约出租汽车运输证》的，按本办法执行。

**第四十六条** 本细则自2025年X月X日起施行。