

温州市人民政府办公室文件

温政办〔2016〕137号

温州市人民政府办公室关于印发 温州市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，市政府直属各单位：

《温州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

温州市人民政府办公室

2016年12月19日

（此件公开发布）

温州市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 为满足社会公众多样化出行需求，规范网络预约出租汽车经营服务行为，促进出租汽车行业和互联网融合发展，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》（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、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》）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2016年第63号）及其他相关法律法规，结合我市实际，制定本细则。

第二条 在本市行政区域内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务、私人小客车合乘，应当遵守《暂行办法》和本实施细则。

本实施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。

本实施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。

本实施细则所称私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指合乘服务提供者通过合乘信息服务平台预先发布出行信息，出行线路相同的合乘者选择乘坐，合乘者仅分摊部分出行成本或者免费互助的共享出行方式。

网约车平台公司、车辆、驾驶员应当符合本实施细则的规定，取得相应行政许可后，方可从事网约车经营活动。私人小客车合乘应当遵守本实施细则的相关规定，禁止以私人小客车合乘名义从事营利性运输活动。

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。

网约车实行市场调节价。

第四条 市和县（市）交通运输行政主管部门在本级人民政府领导下，负责本行政区域内网约车管理工作。市和县（市）道路运输管理机构负责本行政区域内网约车管理的具体实施工作，按规定受理网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发以及相关监管工作。

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 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。

在本市从事网约车经营的，应当符合《暂行办法》第五条的规定，具备线上线下服务能力，取得道路运输管理机构核发的《网络预约出租汽车经营许可证》。

第六条 在本市申请从事网约车经营的，应当根据经营区域向相应的道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）网约车经营申请表；

（二）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；

（三）企业法人营业执照，属于分支机构的提交在本市注册登记的营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业备案证明；

（四）服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

（五）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；

（六）企业经营管理、安全生产和服务质量等保障制度文本，包括：1. 接入车辆技术标准和管理制度；2. 驾驶员管理制度；3. 服务质量及投诉管理制度；4. 信息安全及乘客隐私保护制度；5. 运价制定规则及价格信息公开制度；6. 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；

(七) 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第七条 道路运输管理机构对于网约车平台公司申请作出准予许可决定的，应发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并明确经营范围、经营区域、经营期限。

第八条 网约车平台公司应当在取得相应《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，方可开展相关业务。备案内容包括经营者真实身份信息、接入信息、道路运输管理机构核发的《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，到网约车平台公司管理运营机构所在地的省级人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续。

第九条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向服务所在地道路运输管理机构书面报告，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

第十条 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，应符合以下条件：

(一)本市号牌车辆,登记车辆使用性质为“预约出租客运”的7座及以下乘用车;

(二)燃油车车辆轴距 $\geq 2650\text{mm}$,车辆购置的计税价格 ≥ 12 万元;新能源车车辆轴距 $\geq 2600\text{mm}$ 或者综合工况续航里程达到250千米以上(以上包括本数,下同);车辆购置的计税价格 ≥ 15 万元的不受车辆轴距参数限制;

(三)车辆行驶证载明的初次注册日期至申请时未满4年;

(四)车辆技术性能符合运营安全相关标准要求;

(五)安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置。

第十一条 拟从事网约车经营的车辆,车辆所有人应当持道路运输管理机构出具的网约车预受理证明,向公安机关车辆管理部门申请登记或变更车辆使用性质为预约出租客运。

第十二条 在本市申请从事网约车经营的车辆,由车辆所有人或者网约车平台公司向服务所在地道路运输管理机构提出申请,提交以下材料:

(一)网络预约出租汽车运输证申请表;

(二)车辆所有人身份证明;

(三)机动车登记证、车辆行驶证、车辆购置发票、车辆购置税缴税凭证、相关保险证明;

(四)车辆综合性能检测合格报告;

(五)法律、法规、规章规定的其他材料。

第十三条 道路运输管理机构按规定审核后，对符合条件的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车运输证》上登记人为车辆所有人，有效期与车辆使用年限挂钩，自车辆行驶证载明的初次注册日期起，最长不超过 8 年。

第十四条 网约车终止运营、需要变更车辆使用性质的，车辆所有人应当向服务所在地道路运输管理机构申请注销《网络预约出租汽车运输证》，凭注销证明向公安车管部门办理相关手续。

第十五条 网约车驾驶员应当符合以下条件：

（一）取得温州市户籍，或者在本市取得浙江省居住证 6 个月以上；

（二）未达法定退休年龄，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；有其他犯罪记录的应向属地公安机关报备；

（五）自申请考试之日前 3 年内未被撤销出租汽车驾驶员从业资格证的记录。

第十六条 本市网约车驾驶员的从业资格管理，按照《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）

执行。市道路运输管理机构依驾驶员或者网约车平台公司申请，按本实施细则第十五条规定的条件核查并按规定考核后，为符合条件且考核合格的驾驶员，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十七条 网约车驾驶员完成报备注册后，方可上岗服务。

网约车平台公司负责驾驶员的报备注册和注销。

第四章 营运要求

第十八条 网约车平台公司应当遵守以下规定：

（一）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，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，并将车辆相关信息向服务所在地道路运输管理机构报备。

（二）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，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、安全运营等方面的职业培训和日常教育，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服务所在地道路运输管理机构报备。

（三）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机制，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，以及车辆牌照、车型、颜色、使用年限等信息。

（四）应当合理确定网约车运价，实行明码标价，并主动向乘客提供相应的出租汽车发票。计价规则调整时，应当提前 15 天在网约车平台上向社会公布。

（五）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，损害国家利益或者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。

（六）应当依法纳税，为乘客购买承运人责任险以及相关营运保险，充分保障乘客权益。

（七）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。

（八）应当确保网约车车载卫星定位装置和应急报警装置正常使用，卫星定位和营运数据格式和传输方式应当符合相关标准，接入服务所在地道路运输管理机构监管平台。

第十九条 网约车应当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。

网约车应当通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客，不得进入巡游出租汽车专用通道、站点候客（执行道路运输管理机构应急疏运任务指令时除外）。

第二十条 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。

第二十一条 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。

除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车平台公司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，网约车平台公司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。

第二十二条 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，除法律法规另有规定外，上述信息和数据不得外流。

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。

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业务。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 道路运输管理机构应当定期组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布本市网约车平台公司的基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

道路运输管理机构、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和合乘信息服务平台的登记、运营和交易等相关数据信息。

第二十五条 通信主管部门和公安、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，并配合道路运输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。

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。

第二十六条 发改（价格）、公安、人力社保、商务、人行、税务、市场监管、质监、网信、通信等部门按照各自职责，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。

第二十七条 各有关部门应当按照各自职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并纳入全国和本市信用信息共享平台。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企业信用信息公示系统上予以公示。

第六章 私人小客车合乘

第二十八条 私人小客车合乘出行不得以营利为目的。合乘出行作为合乘服务提供者和合乘者各方自愿的民事行为，相关责任、义务遵循有关法律法规的规定。

第二十九条 私人小客车合乘应当遵守以下规定：

(一) 由合乘服务提供者预先发布驾车出行信息;

(二) 免费互助或仅分摊部分出行成本。分摊部分出行成本的, 合乘服务提供者和信息服务平台收取的每公里费用总额, 不得超过巡游出租汽车每公里里程运价的 50%;

(三) 每辆私人小客车或每个合乘服务提供者累计每日提供合乘服务不得超过 4 次, 同一合乘线路可以多人共同合乘。

第三十条 合乘信息服务平台公司在合乘服务格式合同中, 应当明确各方权利义务、纠纷解决方式, 以及合乘费用分摊的规则; 合乘信息服务平台收取服务费用的, 收费标准应向社会公开, 实行明码标价, 并投保车上人员责任险; 合乘信息服务平台不得以奖励、补贴等形式, 吸引合乘服务提供者变相从事违规营运。

第七章 附 则

第三十一条 违反本实施细则的行为, 《暂行办法》及相关法律法规已有处罚规定的, 从其规定; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第三十二条 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 年时, 退出网约车经营。

第三十三条 本实施细则自 2017 年 2 月 1 日起试行, 由温州市交通运输局牵头组织实施。

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，市法院、市检察院，
驻温部队，各民主党派、人民团体，新闻单位。

温州市人民政府办公室

2016年12月19日印发
