

渭南市人民政府令

第 34 号

《渭南市网络预约出租汽车经营服务管理办法》已经 2023 年 12 月 20 日市人民政府第 20 次常务会议审议通过，现予公布，自 2024 年 3 月 1 日起施行。

市长：陈晓勇

2023 年 12 月 29 日

渭南市网络预约出租汽车 经营服务管理办法

第一章 总则

第一条 为了更好地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,保障运营安全和乘客合法权益,根据相关法律法规,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内网络预约出租汽车(以下简称“网约车”)的经营、服务、监督、管理等活动。

第三条 本办法所称网络预约出租汽车经营服务,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,按照平台登记订单约定,提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。

本办法所称网络预约出租汽车经营者(以下简称“网约车平台公司”),是指构建网约车服务平台,从事网约车经营服务的企业法人。

第四条 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。

鼓励巡游出租汽车企业转型提供网约车服务,实现网约车与巡游出租汽车错位发展、差异化经营,为乘客提供高品质出行服务。

第五条 市交通运输主管部门负责指导全市网约车管理工作，并承担临渭区、高新区网约车行业的日常监督管理工作。

县(市、区)交通运输主管部门负责本行政区域内网约车行业的日常监督管理工作。

市、县(市、区)发展改革、工信、公安、财政、人社、自然资源、商务、生态环境、住建、应急、市场监管、行政审批、税务、金融等部门，按照各自职责，协助做好网约车监督管理工作。

第六条 交通运输主管部门应当根据综合人口数量、经济发展水平、市场供求状况、城市交通拥堵状况、环境保护、营运情况等因素，建立网约车运力动态调控机制，报本级人民政府批准后实施。

第七条 网约车运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

第二章 网约车平台公司

第八条 从事网约车经营应当依法取得网约车经营许可。

第九条 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合以下条件：

(一)具有企业法人资格；

(二)在拟开展网约车经营地有办公场所，并配备相应的管理人员；

(三)具备开展网约车经营的网络服务平台和与拟开展业务

相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通运输、公安、市场监管、网信、工信、税务等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息的条件；

(四) 平台服务器设置在中国内地，有符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施；

(五) 网络服务平台数据库接入交通运输主管部门监管平台；

(六) 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；

(七) 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；

(八) 法律法规规定的其他条件。

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。

第十条 申请从事网约车经营的，应当根据经营区域向相应的行政审批主管部门提出申请，并提交以下材料：

(一) 网络预约出租汽车经营申请表；

(二) 企业法人营业执照，属于分支机构的还应当提交分支机构营业执照；

(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委托书；

(四) 拟经营区域内办公场所、负责人员和管理人员等信息；

(五) 具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，具备供交通运输、工信、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，依法建立并落实网络安全管理制度和安全保护技术措施的证明材料；

(六) 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；

(七) 经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度文本；

(八) 法律法规要求提供的其他材料。

第十一条 申请人应当根据经营区域向相应的行政审批主管部门提出申请。经营区域为临渭区、高新区的，向市行政审批主管部门提出申请，经营区域为其他县(市、区)的，向本级行政审批主管部门提出申请；行政审批主管部门自受理之日起 20 日内作出许可或不予许可决定。20 日内不能作出决定的，经行政审批主管部门负责人批准后，可以延长 10 日，并将延长期限的理由告知申请人。

决定予以许可的，受理申请的行政审批主管部门应当在规定期限内向申请人发放《网络预约出租汽车经营许可证》，载明经营范围、经营区域、经营期限等；决定不予许可的，出具《不予行政许可决定书》。

第十二条 网约车平台公司经营许可有效期为 4 年。有效期届满，网约车平台公司需要延续经营的，在经营许可有效期届满 30 日前，向经营地行政审批主管部门提出延续申请。

行政审批主管部门按照本办法第十条规定，依据交通运输主管部门出具的网约车平台公司在许可期内服务质量信誉考核结果，作出是否准予延续经营的决定。

第十三条 网约车经营者暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向行政审批主管部门书面报告，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，应当自终止经营之日起 30 日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可行政审批主管部门。

第十四条 网约车平台公司应当取得相应《网络预约出租汽车经营许可证》，并向企业注册地省级工信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、经营地行政审批主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》等。

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。

第三章 网约车车辆

第十五条 从事网约车经营车辆由拟经营地交通运输主管部门进行审核，审核通过后持审核通过证明向同级公安机关交通管理部门申请将车辆使用性质变更登记为预约出租客运。

第十六条 从事网约车经营服务的车辆，应当符合以下条件：

(一) 取得本市公安部门核发的车辆行驶证(登记性质为预约出租客运)，且初次注册登记取得《机动车行驶证》之日起至申请《网络预约出租汽车运输证》之日未满 2 年；

(二) 七座及以下乘用车，车辆参数、性能、要求等标准应当符合交通运输主管部门相关规定；

(三) 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，数据信息接入行业监管平台，实现数据实时共享；

(四) 依法办理旅客意外伤害保险、第三者责任保险和国家规定的其他强制性保险；

(五) 外观颜色和标识应当区分于巡游出租汽车，内部张贴悬挂网约车专用标识，不得安装顶灯、空载灯等巡游出租汽车服务专用设施设备；

(六) 近 2 年未发生重大事故；

(七) 法律法规规定的其他条件。

第十七条 车辆所有人或网约车平台公司可以申请办理《网络预约出租汽车运输证》。申请人申请办理《网络预约出租汽车运输证》，应当向经营地行政审批主管部门提交以下材料：

(一) 网络预约出租汽车运输证申请表；

(二) 车辆所有人为企业法人的,应当提交经办人的身份证明原件及复印件、企业法人营业执照(属于分支机构的还应当提交分支机构营业执照)原件及复印件。车辆所有人为个人的,应当提交车辆所有人的身份证明原件及复印件、本市核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》原件及复印件;

(三) 《机动车行驶证》《机动车登记证书》原件及复印件;

(四) 车辆近 2 年无重大安全生产责任事故的说明;

(五) 车辆拟安装配置符合条件的技术装置的承诺书;

(六) 车辆信息相关资料;

(七) 法律法规要求提供的其他材料。

第十八条 行政审批主管部门对已登记为预约出租客运的车辆依法发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十九条 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。

《网络预约出租汽车运输证》有效期最长为 8 年,起始日为发证之日。

网约车车辆应在其《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前退出网约车经营服务;或者行驶里程达到强制报废条件的,依法办理注销手续。

第四章 网约车驾驶员

第二十条 从事网约车服务的驾驶员,应当符合以下条件:

(一) 具有相应准驾车型机动车驾驶证并具有 3 年以上驾驶经历;

(二) 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;

(三) 无暴力犯罪记录;

(四) 不超过法定退休年龄, 身体健康;

(五) 未被列入出租汽车行业不良记录名单;

(六) 法律法规规定的其他条件。

第二十一条 申请办理《网络预约出租汽车驾驶员证》, 应当向市行政审批主管部门提交以下材料:

(一) 出租汽车驾驶员从业资格证申请表;

(二) 身份证及复印件, 机动车驾驶证及复印件;

(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 分记录的材料, 无暴力犯罪记录的材料。

第二十二条 市行政审批主管部门会同市交通运输主管部门、公安机关建立网约车驾驶员网上联合审核工作机制。

市行政审批主管部门负责会同市交通运输主管部门、公安机关对申请人提交的申请材料进行审核。公安机关负责审核驾驶员的犯罪记录情况、驾驶证信息、交通违法记录; 市交通运输主管部门负责从业人员培训及考试; 市行政审批主管部门根据公安机

关的审核结果和交通运输主管部门的考试结果等，对符合条件且审核合格的驾驶员核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十三条 取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，在交通运输主管部门注册从业资格后，方可从事网约车客运服务。

网约车驾驶员从业资格注册有效期为 3 年。

第五章 经营服务管理

第二十四条 网约车平台公司应当履行以下责任：

(一) 承担安全生产主体责任；

(二) 承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益；

(三) 开展网约车驾驶员法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面教育培训，监督其按约定提供运输服务；

(四) 保证提供服务车辆具备合法运营资质，技术状况良好，安全性能可靠，具备营运车辆相关保险，并将车辆相关信息向经营地的交通运输主管部门报备；

(五) 与驾驶员签订劳动合同或协议，维护和保障驾驶员合法权益；

(六) 法律法规规定的其他责任。

第二十五条 网约车平台公司应当遵守下列规定：

(一) 建立并落实服务标准和规程、学习和业务培训、安全管理、服务质量管理、投诉举报等制度；

(二) 通过网约车平台及服务终端,对车辆运行和服务过程进行实时动态监控,保证线上提供的驾驶员和车辆与线下实际提供服务的驾驶员和车辆一致;

(三) 及时清理不符合规定的车辆和驾驶员相关数据,主动接受行业监管,不得非法营运;

(四) 组织实施驾驶员继续教育,开展岗前培训、业务培训和日常教育;

(五) 平台数据库实时向行业监管平台传输运营动态数据,确保数据信息真实、完整;

(六) 提供不间断运营服务,并明确服务项目和质量承诺,建立服务评价体系,如实记录车辆、驾驶员服务信息;

(七) 配合相关部门依法调取查阅相关数据信息,为防范、调查违法犯罪活动提供技术支持与协助;

(八) 提高服务质量,承担驾驶员出现不规范经营等服务质量问题的管理责任;

(九) 不得以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务。

第二十六条 依托互联网技术、与网约车平台公司合作、面向乘客匹配供需信息,共同提供网络预约出租汽车服务的平台(简称“网约车聚合平台”),应当遵守下列规定:

(一) 在移动互联网应用程序(APP)及相关网页显著位置展示合作网约车平台公司名称、网约车APP名称、网约车经营许可、

投诉举报方式等信息，以及聚合平台用户协议、服务规则、投诉举报方式、纠纷处理程序等信息；

(二) 如实向乘客提供车辆牌照和驾驶员基本信息；

(三) 建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制度，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉；

(四) 维护公平竞争市场秩序，不得以不正当价格行为扰乱市场秩序，不得干预合作网约车平台公司价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理；

(五) 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；

(六) 落实核验合作网约车平台公司、驾驶员和车辆许可资质责任，不得接入未在经营地取得网约车经营许可的网约车平台公司；

(七) 向网约车监管信息交互系统实时传输有关网约车运营信息数据。

第二十七条 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

(一) 提供网约车运营服务时应当符合相关运营服务标准；

(二) 执行规定的计程计价方式，主动告知乘客本次运营费用；

(三) 驾驶员接单并生成服务订单后，按服务平台生成的订单提供运营服务，不得拒载或中途甩客；

(四) 按照平台规定路线行驶，未经乘客同意，不得更改行车线路，不得搭载其他乘客；

(五) 保持服务平台与车辆、个人通讯设备畅通，及时接收服务平台推送的订单信息；

(六) 主动提示乘客使用车内服务设施；

(七) 因故无法继续运营或乘客取消行程时，及时上报服务平台；

(八) 不得通过未取得经营许可的服务平台或使用未取得网络预约出租汽车运输证的车辆提供网约车运营服务；

(九) 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候客、揽客；

(十) 法律法规规定的其他要求。

第二十八条 乘客应当遵守下列规定：

(一) 遵守网约车运营服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

(二) 按照约定标准及方式支付车费；

(三) 不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

(四) 不得携带影响车内卫生的物品；

(五) 不得向车外抛洒物品，不得破坏车内设施设备；

(六) 不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求。

乘客违反以上规定的，网约车驾驶员可以拒绝或终止提供服务，并及时上报网约车平台公司。

第二十九条 乘客发现车辆牌照号码或驾驶员信息与预约订单不符的，可以拒绝乘坐或向网约车平台公司、聚合平台投诉举报。

第三十条 网约车平台公司应当积极配合经营地交通运输主管部门做好违规车辆的查处工作，按要求暂停向违规车辆提供派单信息服务。

第三十一条 网约车平台公司应当通过其服务平台以显著方式告知驾驶员、约车人和乘客等个人信息的采集、使用的目的、方式和范围。采集的个人信息，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，未经信息主体明示同意，网约车平台公司不得将所采集的信息用于开展其他业务。发生信息泄漏，网约车平台公司应及时向相关主管部门报告，并采取及时有效补救措施。

第三十二条 网约车平台公司应当遵守国家网络和信息安全有关规定，所采集的相关个人信息和生成相关业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限不少于 2 年。

第三十三条 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，并向有关机关报告。

第六章 监督检查和法律责任

第三十四条 交通运输主管部门的监督职责包括

(一)建设和完善政府监管平台,实现与网约车平台信息共享;

(二)对网约车平台公司、聚合平台、车辆和驾驶员日常运营进行监督管理;

(三)定期组织开展网约车服务质量信誉考核,并及时向社会公布本地区网约车平台公司基本信息、服务质量信誉考核结果、乘客投诉处理情况等信息。

第三十五条 工信、公安、网信等部门应当按照各自职责,网约车平台公司的违法行为进行查处。

违反社会治安、交通安全、市场监督管理等法律法规的行为,由有关行政主管部门依法处理。

第三十六条 各有关部门应当按照职责建立网约车平台公司、车辆和驾驶员信用记录,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国家企业信用信息公示系统上予以公示。

第三十七条 出租汽车行业协会应建立完善网约车平台公司、车辆和驾驶员不良记录名单制度,加强行业自律。

第三十八条 违反本办法规定的,依照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定处罚。

第七章 附则

第三十九条 本办法自2024年3月1日起施行。