

**临沂市人民政府办公室  
关于印发临沂市网络预约出租汽车经营服务  
管理实施细则的通知**

临政办发〔2017〕28号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府研究通过，现印发给你们，请认真组织实施。

临沂市人民政府办公室

2017年8月21日

# 临沂市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《国务院办公厅深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定，结合全市实际，制定本细则。

**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”）经营服务管理，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。

本细则所称网络预约出租汽车经营者（以下称“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。

**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。

网约车运价实行市场调节价，必要时可实行政府指导价。

**第四条** 市交通运输主管部门主管全市网约车管理工作。

市出租客运管理机构和市交通运输执法机构根据各自职责具体负责实施临沂城市规划区（兰山区、罗庄区、河东区、临沂高新技术产业开发区、临沂经济技术开发区、临沂综合保税区）网约车管理和监督工作；其他县区交通运输主管部门负责本行政区域内网约车管理工作，其出租客运管理机构和交通运输执法机构按照各自职责，具体负责本行政区域内网约车日常管理和监督工作。

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** 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合下列条件：

（一）具有企业法人资格，非本市企业法人的，应当在本市设立分支机构；

（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企业注册地交通运输主管部门监管平台，保证数据真实、全面、完整和实时传输；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；

（三）使用电子支付的，应与银行、非银行支付机构签订

提供支付结算服务协议；

（四）在服务所在地有相应服务机构及服务能力；

（五）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；

（六）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。

**第六条** 申请从事网约车经营的，应当根据经营区域向市或县区出租客运管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）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，非本市企业法人应当提供在本市设立的分支机构营业执照，外商投资企业（港澳台侨投资企业）还应当提供外商投资企业（港澳台侨投资企业）批准证书；

（四）注册地省级交通运输主管部门出具的线上服务能力认定结果，并附相关材料；

（五）服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

（六）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度。

**第七条** 市或县区出租客运管理机构应当自受理之日起 20 日内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，可以延长 10 日，并应当将延长期限的

理由告知申请人。

对作出许可决定的，发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并在《网络预约出租汽车经营许可证》中明确经营范围为网络预约出租汽车、经营区域为临沂城市规划区或其他相关县区、经营期限为4年；对作出不予许可决定的，向申请人出具《不予行政许可决定书》。

在经营许可有效期届满30日前，网约车平台公司可以向作出许可的出租客运管理机构提出延续经营许可有效期的申请，出租客运管理机构根据有关规定作出准予延续经营许可有效期的决定。

**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、出租客运管理机构核发的《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日向服务所在地出租客运管理机构书面报告，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。终止运营的，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** 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）本市车牌且车籍地在许可区域范围内；

（二）7座及以下乘用车，车辆使用性质登记为“预约出租客运”；

（三）安装符合国家和本市相关规定的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置；

（四）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（五）车辆初次注册登记时的实际购置价格（不含车辆购置税）不低于12万元；轴距不小于2700毫米；新能源车辆轴距不小于2650毫米，续航里程不小于250千米；

（六）车辆初次注册登记日期至申请网络预约出租汽车经营时未满2年，且行驶里程未满5万千米；

（七）投保营业性交强险、营业性第三者责任险和乘客意外伤害险等；

（八）法律法规规定的其他条件。

城市规划区外其他县区可以根据各自实际，确定车辆具体标准。

**第十一条** 申请《网络预约出租汽车运输证》应当与网约车平台公司签订入网营运协议。

个人申请《网络预约出租汽车运输证》的，应当持有《网络预约出租汽车驾驶员证》，且名下无尚在经营使用期内的网约车。

企业申请《网络预约出租汽车运输证》的，应当具有法人资格和不低于车辆规模的网约车驾驶员；具有与车辆规模相适应的安全和经营管理人员、管理制度。

**第十二条** 申请网约车车辆许可的，应当由网约车平台公司统一向出租客运管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）网约车车辆运营申请表；

（二）车辆所有者为个人的，提交登记在其个人名下的机动车行驶证、机动车登记证（新车为机动车合格证）及复印件，本人网约车驾驶员证及其复印件；车辆所有者为企业的，提交登记在企业名下的机动车行驶证、机动车登记证（新车为机动车合格证）、法人登记证及其复印件，相应的管理人员信息和管理制度，与车辆相对应的网约车驾驶员证及其复印件；

（三）车辆购置发票及复印件；

（四）车辆保险证明材料原件及复印件；

（五）车辆所有人与网约车平台公司签订的入网营运协议。

**第十三条** 市或县区出租客运管理机构按规定审核材料、勘验车辆，对符合条件并登记为“预约出租客运”的车辆，办理《网络预约出租汽车运输证》。

**第十四条** 《网络预约出租汽车运输证》有效期自机动车行驶证初次注册之日起不超过8年。

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，退出网约车运营。

《网络预约出租汽车运输证》有效期满或有效期未满终止营运，车辆达到强制报废标准或网约车车辆转让，车辆所有者《网络预约出租汽车驾驶员证》或企业法人营业执照被吊销、撤销或注销的，应当退出营运，由出租客运管理机构注销相应的《网络预约出租汽车运输证》。

**第十五条** 从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）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；

（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，无职业禁忌症；

（五）有本市户籍或者本市居住证；

（六）法律法规规定的其他条件。

**第十六条** 拟从事网约车服务的驾驶员，应当向出租客运管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）网约车驾驶员从业资格申请表；

（二）机动车驾驶证及复印件；

（三）无暴力犯罪记录，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 分记录的证明或承诺材料；

（四）身份证及复印件（非本市常住户口的，还应提供本市居住证及复印件）。

**第十七条** 出租客运管理机构依驾驶员或者网约车平台公司申请，对符合第十五条规定条件，并经考核合格的驾驶员，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当按照相关规定，注册后上岗，参加继续教育、诚信考核。

网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或协议的，网约车平台公司应向出租客运管理机构报备完成注销注册。报备信息包括驾驶员从业资格证信息、与网约车平台公司解除劳动合同或协议的证明等。

## 第四章 网约车经营行为

**第十八条** 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。

**第十九条** 网约车平台公司承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益，应当遵守下列规定：

（一）保证网络服务平台的运行可靠性，提供 24 小时不间断运营服务；

（二）保证提供网约车服务的车辆已取得《网络预约出租汽车运输证》，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，不得接入未取得合法资质的车辆从事或变相从事网约车运营；

（三）保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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，开展相关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训、日常教育和继续教育，按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务；

（四）保证车辆具有交强险、第三者责任险、乘客意外伤害险、承运人责任险等营运车辆相关保险；

（五）做好网约车车辆安全监管及驾驶员安全驾驶教育工作，督促网约车驾驶员按规定开展车辆安全性能检测，定期开展驾驶员安全驾驶教育工作。建立车辆定期检查、保养制度，并建立档案，确保车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（六）将接入的车辆及驾驶员相关信息向出租客运管理机构报备，报备信息包括车辆技术状况、安全性能情况及车辆保险购买情况，与驾驶员劳动合同或协议签订情况、岗前培训、日常教育、继续教育等；

（七）将提供服务的车辆、驾驶员相关信息及营运信息实时传输到监管平台，并保证数据真实、全面、完整；

（八）明确服务质量标准，及时处理乘客投诉，公布投诉

电话等投诉受理渠道及投诉办结时限，按规定时限将投诉处理结果告知乘客；

（九）在提供网约车服务前，应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，明码标价，协议应当明确网约车平台公司履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任；

（十）向乘客提供驾驶员姓名、照片、《网络预约出租汽车驾驶员证》号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、车牌号码等信息，完成服务后，出具出租汽车发票；

（十一）在车内显著位置放置《服务监督卡》，便于乘客监督。在车辆处于运营时，不得向驾驶员发布其他预约业务信息，防止影响安全运营；

（十二）法律法规规定的其他义务。

**第二十条** 网约车驾驶员在提供网约车服务时应当遵守下列规定：

（一）接入已取得经营许可的网约车平台公司，提供网约车运营服务；

（二）规范使用网络服务平台和相关运营、监管设备开展服务，自觉维护并保持车辆卫星定位装置等运营、监管设备完好，不得拆卸、破坏、改装；运营设备功能发生故障、损坏的，故障排除后方可营运；

（三）运营时随车携带《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（四）按照合理路线或者乘客要求的路线行驶，不得途中

甩客或者故意绕道行驶，不得无故取消订单；

（五）不得巡游揽客。不得进入机场、火车站、汽车站等巡游出租汽车专用通道，执行应急疏运任务的除外；

（六）载客状态时不得承接其他预约业务；

（七）按照约定标准及方式向乘客收费，不得违规收费；

（八）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，不得实施报复行为；

（九）接受出租客运管理机构或交通运输执法机构的监督检查；

（十）法律、法规规定的其他义务。

**第二十一条** 网约车平台公司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。

网约车平台公司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。

**第二十二条** 网约车平台公司应当加强安全管理，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。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 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与协助。

**第二十五条** 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。

## **第五章 监督检查**

**第二十六条** 交通运输主管部门应当建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

出租客运管理机构和交通运输执法机构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与证件核发管理。

出租客运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区域网约车平台公司基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

出租客运管理机构、交通运输执法机构、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的登记、运营和交易等相关数据信息。

**第二十七条** 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，并配合交通运输主管部门对认定存在违法违规行为的网约车平台公司依法进行处置。

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。

**第二十八条** 发改、物价、经信、公安、人社、商务、人民银行、税务、工商、质监、网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予以公示。

**第三十条** 道路运输行业协会组织应当建立网约车平台公司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** 违反本细则有关规定，由市或县区交通运输主管部门按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定予以处罚；其他相关部门按各自职责对违反本细则的行为依法予以处罚。

## **第七章 附 则**

**第三十二条** 私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指不以盈利为目的，通过互联网平台整合出行信息，由合乘出行提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出

行方式。

合乘属于合乘各方自愿民事行为，不属于道路运输经营活动。

**第三十三条** 巡游车以电信、互联网等电召服务方式为乘客提供运营服务的，不适用本细则。

**第三十四条** 本细则自 2017 年 10 月 1 日起施行，有效期至 2020 年 9 月 30 日。

自本细则施行之日起，已在本市开展网约车业务的平台公司、驾驶员以及车辆，符合本细则标准条件的，给予 3 个月过渡期。

(2017 年 9 月 7 日印发)