

张家界市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则(暂行)

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》(国办发〔2016〕58号)、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(交通运输部等七部委令2016年第60号)、《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)和其他有关规定,结合我市实际,制定本实施细则。

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,应当遵守本实施细则。

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。

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、差异化经营的原则规范发展网约车。

本市网约车数量原则上实行市场调节。市人民政府在必要时可以根据城市公共交通发展水平、城市道路承载能力和市场供求关系等因素实行调控。

网约车运价实行市场调节价,必要时实行政府指导价。

第四条 市交通运输行政主管部门是本市网约车的行政主管部门,其所属的出租汽车管理机构具体负责网约车的管理和监督工作。

各区县交通运输行政主管部门在本级人民政府的领导下,负责本辖区内网约车的监督管理相关工作。

发改、公安、经信、人力资源社会保障、商务、税务、工商、质监、网信、通信等相关部门依据法定职责,对网约车实施监督管理。

第二章 网约车平台公司

第五条 申请从事本市行政区域内网约车经营的,应当具备线上线下服务能力。线上服务能力按照国家、省有关规定进行认定,线下服务能力应当符合下列条件:

- (一)具有企业法人资格;
- (二)企业法人注册地在本市范围之外的,在本市行政区域内必须设立取得工商、税务注册登记的分支机构;
- (三)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;
- (四)网络服务平台数据库接入交通运输行政主管部门监管平台;
- (五)有与经营规模相适应的固定办公场所,并具有相应的服务、管理能力,配备与车辆规模相适应的管理人员,设有营运管理、安全管理、投诉接待和服务质量管理等专职管理岗位;
- (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 申请在本市行政区域内从事网约车经营的,应当向市交通运输行政主管部门提出申请,并提交以下材料:

- (一)网络预约出租汽车经营申请表;
- (二)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)企业法人营业执照及其复印件,属于分支机构的还应当提供分支机构的营业执照及其复印件,外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书;
- (四)服务所在地办公场所权属证明或者租赁合同,以及负责人员、管理人员的相关信息;
- (五)网约车平台公司注册地省级交通运输行政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)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,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.网约车管理制度;4.安全生产管理制度、网络安全管理制度和内部安全保卫制度;5.服务质量及投诉管理制度;6.信息安全及乘客隐私保护制度;7.平台数据库接入监管平台的维护保障制度;8.运价制定规则及价格公示制度;
- (七)法律法规要求提供的其他材料。

第七条 市交通运输行政主管部门应当对网约车经营申请材料进行审核,并自受理之日起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。

第八条 市交通运输行政主管部门对于网

约车经营申请做出行政许可决定的,发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

依法取得网络预约出租汽车经营许可证的平台公司,按照本实施细则的规定,可在本市行政区域内从事网络预约出租汽车客运服务,经营许可有效期为4年。经营许可有效期届满30日前,被许可人可以向市交通运输行政主管部门提出延续申请,市交通运输行政主管部门应当在许可有效期届满前根据本实施细则规定和服务质量信誉考核结果作出是否延续的决定;逾期未作出决定的,视为准予延续。

第九条 市交通运输行政主管部门对不符合规定条件的申请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(分支机构)变更法定代表人(负责人)、名称、地址(经营场所)的,应当到原许可机关办理变更许可手续。

第十一条 网约车平台公司暂停或者终止运营的,应当提前30日向市交通运输行政主管部门书面报告,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,应当将相应的《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

第十二条 拟从事网约车的车辆,应当符合以下条件:

- (一)在本市注册的7座及以下乘用车,车辆排放达到本市机动车污染物排放标准;
- (二)安装应急报警装置和具有行驶记录功能的车载卫星定位装置,车载卫星定位装置应当符合《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》(JT/T794)及其他有关规定;
- (三)一台车只能接入一个平台,装载一个平台服务终端;
- (四)车辆档次、价格高于本市现有主流巡游出租汽车;车辆轴距达到2650毫米以上或者车辆购置的计税价格在10万元以上;新能源车辆纯电驱动状态下续航里程不低于250公里;车辆具备车身电子稳定控制系统,配备安全气囊,前、后座配备安全带;从2019年1月1日起,新注册或更新的网约车应当使用新能源汽车;
- (五)车辆车龄在3年以内或者公里数不超过6万公里;
- (六)车辆不得安装出租汽车标志顶灯、营运标志和空车待租标志,车身不得有区别于私家车的专用标识,车身颜色应当使用出厂原色,不得定制专有颜色;
- (七)具有营运车辆相关保险,其中承运人责任险保额不得低于50万/座、机动车第三者责任保险保额不得低于100万元;
- (八)车辆所有者为个人的,已取得本市网约车驾驶员从业资格,且名下无尚在经营使用期内的网约车或者巡游车;
- (九)法律法规规定的其他条件。

第十三条 从事网约车经营的车辆,应当取得《网络预约出租汽车运输证》。申请办理《网络预约出租汽车运输证》的,由网约车平台公司或者车辆所有人向市交通运输行政主管部门提出申请,并提交以下材料:

- (一)网络预约出租汽车运输证申请表;
- (二)已在本市公安交通管理部门办理机动车登记的,提交机动车行驶证、机动车登记证书复印件;
- (三)安装配置符合条件的车辆卫星定位装置、应急报警装置的证明,车辆配置车身电子稳定控制系统、安全气囊和前、后座安全带等安全技术设备的说明材料;
- (四)车辆购置发票、购置税完税证明、车辆保险单据复印件;
- (五)车辆彩色照片2张以及照片电子文档;
- (六)车辆所有者为企业法人的,应当提交经办人的身份证明复印件、企业法人营业执照(属于分支机构的还应当提交营业执照)复印件、近1年无重大安全生产责任事故的说明;
- (七)车辆所有者为个人的,应当提交车辆所有者的身份证明复印件、本市核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》复印件;
- (八)车辆所有者与网约车平台公司签订的拟入网意向书复印件(平台自有车辆除外)或相关证明材料;
- (九)车辆所有者委托网约车平台公司代为提出申请的,还应当提交委托书;
- (十)能证明符合网约车车辆条件的其他材料。

申请人应当提供相关证件的原件供核查。

第十四条 市交通运输行政主管部门收到申请后,经审核,对符合本细则规定的车辆核发《网络预约出租汽车运输证》,具体按照以下程序办理:

(一)市交通运输行政主管部门应当自收到申请之日起5个工作日内,按照本实施细则规定的条件,对拟从事网约车经营的车辆情况进

行审核,将经审核符合条件的车辆信息向公安交通管理部门反馈,并将审核结果告知申请人,出具《网络预约出租汽车车辆审核结果通知书》。

(二)经审核符合条件的车辆,申请人应当自收到通知之日起60日内持《网络预约出租汽车车辆审核结果通知书》,向公安交通管理部门申请办理车辆登记或者变更;公安交通管理部门通过与市交通运输行政主管部门信息交换对相关信息进行核验,自受理申请之日起5个工作日内,对已通过市交通运输行政主管部门审核的车辆,登记或者变更为“预约出租客运”,并将相关信息向市交通运输行政主管部门反馈。

(三)申请人在办理车辆登记或者变更后,应当按照本实施细则第十三条的规定向市交通运输行政主管部门提交相关材料。市交通运输行政主管部门应当自收到相关材料和公安交通管理部门反馈信息之日起10个工作日内,对机动车行驶证已登记为“预约出租客运”的车辆核发《网络预约出租汽车运输证》。

第十五条 《网络预约出租汽车运输证》的变更按照以下规定办理:

(一)个人继受在本市登记的小客车的,继受人可以在取得《网络预约出租汽车驾驶员证》并变更机动车行驶证后,向市交通运输行政主管部门申请办理变更。

(二)企业法人合并、分立或者变更经营主体名称的,应当在变更机动车行驶证后,向市交通运输行政主管部门申请办理变更。

(三)市交通运输行政主管部门应当自收到变更申请后的20个工作日内作出许可变更或者不予许可变更的决定。

第十六条 有下列情形之一的,网约车应当退出网约车经营:

- (一)车辆行驶里程达到60万公里的;
- (二)车辆行驶里程未达到60万公里但使用年限达到8年的;
- (三)企业车辆所有者的企业法人营业执照被吊销、撤销或者注销的;
- (四)个人车辆所有者的《网络预约出租汽车驾驶员证》被撤销或者注销的。

第十七条 车辆所有者终止网约车服务的,应当向市交通运输行政主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》。

网约车车辆申请变更使用性质的,应当向公安交通管理部门提供由市交通运输行政主管部门出具的证明已注销《网络预约出租汽车运输证》的材料。

市交通运输行政主管部门与公安交通管理部门建立联动机制,实施动态管理。

第十八条 从事网约车服务的驾驶员,应当符合以下条件:

- (一)张家界市户籍或者在本市取得居住证;
- (二)未超过国家法定退休年龄,身体健康;
- (三)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;
- (四)无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录,无吸毒、饮酒后驾驶记录,最近3个记分周期内没有被记满12分记录;
- (五)无暴力犯罪记录;
- (六)申请之日前5年内在本市无被吊销出租汽车驾驶员从业资格证件的记录。

第十九条 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的,应当提交以下材料:

- (一)出租汽车驾驶员从业资格申请表;
 - (二)身份证、机动车驾驶证复印件;
 - (三)本市居民户口簿或者居住证复印件;
 - (四)本市二级甲等以上医院出具的近6个月体检报告;
 - (五)无交通肇事犯罪、危险驾驶罪记录,无吸毒记录,无酒驾记录,最近连续三个记分周期内没有记满12分记录,无暴力犯罪记录的证明或承诺材料;
 - (六)驾驶员委托网约车平台公司代为提出申请的,还应当提交委托书。
- 申请人应当提供相关证件的原件供核查。

第二十条 市交通运输行政主管部门依驾驶员或者网约车平台公司申请,按本实施细则第十八条规定的条件进行审核,对符合条件且按规定参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试合格的,发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

已取得出租汽车客运类别的从业资格证,且符合本实施细则第十八条规定条件的,经本人或者委托平台公司申请,市交通运输行政主管部门进行审核,可直接发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 经营服务管理

第二十一条 网约车平台公司承担承运人责任,应当保证运营安全,为乘客购买承运人责任险等相关保险,保障乘客合法权益。网约车运营服务中发生安全事故,网约车平台公司

应当对乘客的损失先行赔付。

第二十二条 网约车平台公司应当遵守下列规定:

(一)保证提供服务车辆具备合法营运资质,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市交通运输行政主管部门报备;保证车辆具有营运车辆相关保险,技术状况良好,安全性能可靠;

(二)保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格,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市交通运输行政主管部门报备;

(三)维护和保障驾驶员合法权益,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;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;

(四)合理确定网约车运价,严格执行明码标价的规定,在网络服务平台和经营场所醒目位置公示网约车运价、计价计费方式、服务内容、收费标准等;在本市依法纳税并向乘客提供本市出租汽车发票;

(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)明确服务项目和质量承诺,建立服务评价体系 and 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,网约车平台公司应当按照国家规定记录驾驶员、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,保存期限不得少于二年。

第二十三条 网约车平台公司应当将本平台的数据接入市交通运输行政主管部门监管平台并实时传输,向市交通运输行政主管部门及时提供完整的共享信息,包括平台登记、运营、交易数据,车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

第二十四条 网约车平台公司应当遵守有关网络和信息安全的规定,确保数据信息安全。除配合国家机关依法行使监督检查权或刑事侦查权外,不得将采集的驾驶员、约车人和乘客的个人信息用于超越提供网约车业务所必需的范围,不得向任何第三方提供驾驶员、约车人和乘客的个人信息,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。

第二十五条 网约车平台公司为巡游出租汽车提供运营信息服务的,应当遵守巡游出租汽车电召服务相关规定。

巡游车通过网约车平台提供电召服务的,应当遵守巡游车管理的相关规定。

第二十六条 网约车不得巡游揽客;不得在本市机场、火车站、汽车客运站等巡游车专用候客通道揽客。

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。

第二十七条 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;网约车不得从事或者变相从事班线客运经营。

第二十八条 网约车驾驶员应遵守下列规定:

- (一)提供网约车运营服务时应当符合国家和本市有关运营服务标准,使用文明用语;
- (二)不得接入未取得经营许可的服务平台或使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务;
- (三)执行规定的计价计费方式,主动告知乘客本次运营费用;
- (四)严格按照服务平台生成的订单提供运营服务,不得拒载或者中途甩客;
- (五)保持服务平台驾驶员客户端及个人通讯设备畅通,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)特殊原因无法运营或者乘客取消行程时,按要求及时上报平台;
- (八)随身携带《网络预约出租汽车运输证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十九条 乘客应当遵守下列规定:

- (一)不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车;
- (二)不得携带宠物和影响车内卫生的物品乘车;
- (三)不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求;
- (四)不得向车外抛洒物品,不得破坏车内设施设备;
- (五)醉酒者乘车的,应当有陪同(监护)人员;
- (六)遵守网约车运营服务规定,按照约定

的时间和地点乘车;

(七)按照规定支付车费。

第五章 监督检查

第三十条 市交通运输行政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的基本信息、运行数据、运行轨迹、服务质量以及乘客评价信息等。

市交通运输行政主管部门及其所属出租汽车管理机构应当加强对网约车市场监管,加强对网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

市交通运输行政主管部门及其所属出租汽车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地区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。

市交通运输行政主管部门、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。

第三十一条 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,并配合市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。

公安部门应当做好网约车车辆登记管理工作,与交通运输部门配合,做好网约车车辆、驾驶员准入资格相关信息查询服务。

第三十二条 人力资源社会保障部门应当研究制定维护网约车驾驶员合法权益的保障机制,督促网约车平台公司改善其所属驾驶员的待遇和保障水平;对于网约车平台公司经营过程中侵害驾驶员合法权益的行为,依法予以查处。

第三十三条 工商部门依法组织对网约车平台公司的登记与监管;对于网约车平台公司经营过程中的无照经营和不正当竞争等违法违规行为,依法进行查处。

第三十四条 发改部门应当督促网约车平台公司公布符合有关规定的计价计费方式,规范网约车收费行为,依法查处网约车平台公司经营过程中的不正当价格行为,并开展价格监督检查。

第三十五条 税务部门应当督促网约车平台公司遵守税收相关法律法规,向乘客提供相应的发票并依法纳税,依法查处网约车平台公司经营过程中违反税收法律法规的行为。

第三十六条 质监部门应当加强对网约车计量计价监管。

第三十七条 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。

第三十八条 各有关部门应当建立联合监管机制,制定联席会议、信息互通、线上监管、联合执法、案件移送、失信惩戒、媒体披露、信誉考核等工作制度,实行闭环监管。

第三十九条 违反本实施细则行为的,按照相关法律法规、规章进行行政处罚。

第六章 法律责任

第四十条 对违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等规章的行为,由市、区县出租汽车管理机构按照职责依法查处。

对监管中发现的其他违法违规行为,由发改、公安、经信、人力资源社会保障、商务、税务、工商、质监、网信、通信等部门按照各自的职责依法查处。

第七章 附 则

第四十一条 私人小客车合乘,也称为拼车、顺风车,属于非营运行为,不适用本实施细则。

第四十二条 本实施细则自公布之日起施行。对此前已经在本市开展网约车业务且符合准入条件的网约车平台公司,给予过渡期(截止时间为2018年12月31日),在过渡期内按规定办理网约车经营许可手续,并对不符合本实施细则第十二条、第十八条许可条件的车辆及人员进行清理。

张家界市人民政府办公室
2018年9月28日