

附件 1:

网络平台道路货物运输经营管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为促进道路货物运输业与互联网融合发展,规范网络平台道路货物运输经营活动,维护道路货物运输市场秩序,保护网络平台道路货物运输经营各方当事人的合法权益,根据《中华人民共和国道路运输条例》及有关法律法规规章的规定和国务院关于促进平台经济规范健康发展的决策部署,制定本办法。

第二条 从事网络平台道路货物运输(以下简称网络货运)经营,应当遵守本办法。

本办法所称网络货运经营,是指经营者依托互联网平台整合配置运输资源,以承运人身份与托运人签订运输合同,委托实际承运人完成道路货物运输,承担承运人责任的道路货物运输经营活动。网络货运经营不包括仅为托运人和实际承运人提供信息中介和交易撮合等服务的行为。

实际承运人,是指接受网络货运经营者委托,使用符合条件的载货汽车和驾驶员,实际从事道路货物运输的经营者。

第三条 网络货运经营者从事经营活动,应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,遵守法律和商业道德,公平参与市场竞争,承担运输服务质量责任,接受行业管理部门和社会的监督。

网络货运管理应当公正、公平、便民。

第四条 国务院交通运输主管部门主管全国网络货运管理工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门主管本行政区域的网络货运管理工作。

县级以上负有道路运输监督管理职责的机构具体实施本行政区域的网络货运管理工作。

第五条 鼓励网络货运经营者利用大数据、云计算、卫星定位、人工智能等技术整合资源，应用多式联运、甩挂运输和共同配送等运输组织模式，实现规模化、集约化运输生产。鼓励组织新能源车辆、中置轴模块化汽车列车等标准化车辆运输。

第二章 经营管理

第六条 鼓励发展网络货运，促进物流资源集约整合、高效利用。

需要申领道路运输经营许可证的，可向所在地县级负有道路运输监督管理职责的机构提出申请，县级负有道路运输监督管理职责的机构应按照《中华人民共和国道路运输条例》《道路货物运输及站场管理规定》的规定，向符合条件的申请人颁发《道路运输经营许可证》，经营范围为网络货运。

第七条 从事网络货运经营的，应当符合《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规规章关于经营性互联网信息服务的要求，并具备与开展业务相适应的信息交互处理及全程跟踪记录等线上服务能力。

第八条 网络货运经营者应按照《中华人民共和国安全生产法》的规定，建立健全安全生产管理制度，落实安全生产主体责任。

第九条 网络货运经营者应当在许可的经营范围内从事经营活动。

网络货运经营者不得运输法律法规规章禁止运输的货物。

第十条 网络货运经营者应当对实际承运车辆及驾驶员资质进行审查，保证提供运输服务的车辆具备合法有效的营运证

（从事普通货物运输经营的总质量 4.5 吨及以下普通货运车辆除外）、驾驶员具有合法有效的从业资格证（使用总质量 4.5 吨及以下普通货运车辆的驾驶人员除外）。

网络货运经营者和实际承运人应当保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员一致。

网络货运经营者委托运输不得超越实际承运人的经营范围。

第十一条 网络货运经营者不得虚构运输交易相互委托运输服务。

第十二条 网络货运经营者委托实际承运人从事道路货物运输服务，经营行为应符合合同约定条款及国家相关运营服务规范。

第十三条 网络货运经营者应当遵守车辆装载的要求，不得指使或者强令要求实际承运人超载、超限运输。

第十四条 网络货运经营者应按照相关技术规范的要求上传运单数据至省级网络货运信息监测系统。

第十五条 鼓励网络货运经营者采取承运人责任保险等措施，充分保障托运人合法权益。

第十六条 网络货运经营者从事零担货物运输经营的，应当按

照《零担货物道路运输服务规范》的相关要求，对托运人身份进行查验登记，督促实际承运人实行安全查验制度，对货物进行安全检查或者开封验视。网络货运经营者应当如实记录托运人身份、物品信息。

第十七条 网络货运经营者应当建立健全交易规则和服务协议，明确实际承运人及其车辆及驾驶员进入和退出平台，托运人及实际承运人权益保护等规定，建立对实际承运人的服务评价体系，公示服务评价结果。

网络货运经营者应当建立健全投诉和举报机制，公开投诉举报电话，及时受理并处理投诉举报。鼓励网络货运经营者建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则。

第十八条 网络货运经营者应按照《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国税收征收管理法》及其实施细则等法律法规规章的要求，记录实际承运人、托运人的用户注册信息、身份认证信息、服务信息、交易信息，并保存相关涉税资料，确保信息的真实性、完整性、可用性。信息的保存时间自交易完成之日起不少于三年，相关涉税资料（包括属于涉税资料的相关信息）应当保存十年；法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

前款所指交易信息包括订单日志、网上交易日志、款项结算、含有时间和地理位置信息的实时行驶轨迹数据等。

网络货运经营者应对运输、交易全过程进行实时监控和动态管理，不得虚构交易、运输、结算信息。

第十九条 网络货运经营者应遵照国家税收法律法规，依法依规抵扣增值税进项税额，不得虚开虚抵增值税发票等扣税凭证。

第二十条 网络货运经营者和实际承运人均应当依法履行纳税或扣缴税款义务。

第二十一条 网络货运经营者应当遵守《中华人民共和国网络安全法》等国家关于网络和信息安全有关规定。

第二十二条 网络货运经营者应当采取有效措施加强对驾驶员、车辆、托运人等相关信息的保密管理，未经被收集者同意，不得泄露、出售或者非法向他人提供信息，不得使用相关信息开展其他业务。

第三章 监督检查

第二十三条 省级交通运输主管部门应按照相关技术规范的要求建立和完善省级网络货运信息监测系统，实现与网络货运经营者信息平台的有效对接；应定期将监测数据上传至交通运输部网络货运信息交互系统，并及时传递给同级税务部门；应利用省级网络货运信息监测系统对网络货运经营者经营行为进行信息化监测，并建立信息通报制度，指导辖区内负有道路运输监督管理职责的机构基于网络货运经营者的信用等级和风险类型，实行差异化监管。

第二十四条 网络货运经营者发生虚开虚抵增值税发票等税收违法违纪行为的，税务部门按照《中华人民共和国税收征收管理法》等有关法律法规规定处理。

网络货运经营者虚构交易、运输、结算信息，造成监测结果异常的，县级以上负有道路运输监督管理职责的机构应依法查处。

第二十五条 网络货运经营者、实际承运人有违反道路运输法

法律法规规章规定的，由县级以上负有道路运输监督管理职责的机构按照《公路安全保护条例》《中华人民共和国道路运输条例》

《道路货物运输及站场管理规定》《道路危险货物运输管理规定》等相关法律法规规章的规定查处。

网络货运经营者有下列行为之一，造成重大责任事故的，县级以上负有道路运输监督管理职责的机构应依法查处，并将其纳入道路货物运输失信联合惩戒对象名单，实施联合惩戒：

- （一）委托不具备资质的实际承运人从事运输；
- （二）承运国家法律法规规章禁止运输的货物；
- （三）指使、强令实际承运人超限超载运输货物。

第二十六条 网络货运经营者违反道路运输法律法规规章及本办法相关规定的，县级以上负有道路运输监督管理职责的机构按照《中华人民共和国行政处罚法》的规定，可将其违法证据先行登记保存。

第二十七条 省级交通运输主管部门应当建立网络货运经营者信用评价机制，定期组织开展网络货运经营者信用评价，并将信用评价结果、处罚记录等信息公示。

第二十八条 支持成立行业协会，鼓励行业协会商会等社会组织引导企业贯彻落实国家法规制度及标准规范，加强行业自律，规范企业经营行为，推动网络货运发展模式创新。

第四章 附 则

第二十九条 《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国

国行政许可法》《中华人民共和国行政处罚法》《公路安全保护条例》
《中华人民共和国道路运输条例》《道路货物运输及站场管理规定》
《道路危险货物运输管理规定》《中华人民共和国税收征收管理法
实施细则》等相关法律法规规章有明确规定的，从其规定；未作出
明确规定的，按照本办法执行。

第三十条 本办法自 2020 年 1 月 1 日起施行，有效期 2 年。

附件 2:

网络平台道路货物运输经营服务指南

网络平台道路货物运输经营者（以下简称网络货运经营者）应当遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国电信条例》，以及《道路货物运输及站场管理规定》《危险货物道路运输管理规定》《网络平台道路货物运输经营管理暂行办法》等有关法律、行政法规和相关规定，严格操作规程，完善平台功能，加强安全管理，提高服务品质。

一、网络平台服务功能

（一）线上服务能力要求

网络货运经营者线上服务能力应包括以下条件：

1. 取得增值电信业务经营许可证（公司名称与网络货运经营申请人名称一致）。
2. 符合国家关于信息系统安全等级保护的要求（单位名称与网络货运经营申请人名称一致，建议取得三级及以上信息系统安全等级保护备案证明及相关材料）。
3. 网络平台接入省级网络货运信息监测系统。
4. 具备本章“（二）功能要求”的功能。

省级交通运输主管部门应对县级交通运输主管部门提交的网络货运申请者相关信息进行线上服务能力认定，认定合格的，开具

线上服务能力认定结果（详见附件）或在省级交通运输主管部门官网公示。

（二）功能要求

1. 信息发布

网络货运经营者依托网络平台为托运人、实际承运人提供真实、有效的货源及运力信息，并对货源及车源信息进行管理，包括但不限于信息发布、筛选、修改、推送、撤回等功能。

2. 线上交易

网络货运经营者应通过网络平台在线组织运力，进行货源、运力资源的有效整合，实现信息精准配置，生成电子运单，完成线上交易。

3. 全程监控

网络平台应自行或者使用第三方平台对运输地点、轨迹、状态进行动态监控，具备对装货、卸货、结算等进行有效管控的功能和物流信息全流程跟踪、记录、存储、分析能力；应记录含有时间和地理位置信息的实时行驶轨迹数据；宜实时展示实际承运驾驶员、车辆运输轨迹，并实现实际承运人相关资格证件到期预警提示、违规行为报警等功能。

4. 金融支付

网络平台应具备核销对账、交易明细查询、生成资金流水单等功能，宜具备在线支付功能。

5. 咨询投诉

网络平台应具备咨询、举报投诉、结果反馈等功能。

6. 在线评价

网络平台应具备对托运、实际承运人进行信用打分及评级的功能。

7. 查询统计

网络平台应具备信息查询功能，包括运单、资金流水、运输轨迹、信用记录、投诉处理等信息分类分户查询以及数据统计分析的功能。

8. 数据调取

网络平台应具备交通运输、税务等相关部门依法调取数据的条件。

二、服务流程及要求

（一）信息审核

1. 托运人信息

网络货运经营者应在平台上登记并核对托运人信息：托运人为法人的，信息包括托运单位及法人代表名称、统一社会信用代码、联系人、联系方式、通信地址等基本信息，留存营业执照扫描件；托运人为自然人的，信息包括托运人姓名、有效证件号码、联系方式，留存有效证件扫描件。

2. 实际承运人信息

网络货运经营者应要求实际承运人在网络平台注册登记并核对以下信息：实际承运人名称、道路运输经营许可证号、统一社会信用代码（或身份证号）等基本信息；驾驶员姓名、身份证号、联系方式、道路运输从业资格证号、机动车驾驶证号；车辆牌照号、车牌颜色、车辆道路运输证号、车辆行驶证档案编号、车辆总质量、核定载质量、外廓尺寸（4.5吨及以下普通道路货物运输车辆从事

普通道路货物运输经营的，无需登记道路运输经营许可证号、道路运输证号、驾驶员从业资格证号）。

网络货运经营者应留存以下有效证件扫描件：实际承运人营业执照、身份证等扫描件；驾驶员身份证、机动车驾驶证、道路运输从业资格证；车辆行驶证、道路运输证（挂车、4.5吨及以下普通道路货物运输车辆从事普通道路货物运输经营的，无需上传道路运输经营许可证、道路运输证、驾驶员从业资格证）。

网络货运经营者应对实际承运人资质信息进行审核，通过审核后方能委托其承担运输业务。

（二）签订合同

网络货运经营者应按照《中华人民共和国合同法》的要求，分别与托运人和实际承运人签订运输合同，主要内容应包括但不限于：

1. 当事人信息：包括托运人、收货人、网络货运经营者、实际承运人的名称、联系方式；

2. 服务内容：包括货物信息、运输方式、起讫地、运输价格、时效要求等；

3. 当事人权利义务关系；

4. 运费结算方式；

合同保存时间自签订之日起不少于 3 年。

（三）运输过程监控

网络货运经营者应在生成运单号码后，实时采集实际承运车辆运输轨迹的动态信息，并在货物起运和确认送达时，经驾驶员授权同意后，实时采集和上传驾驶员地理位置信息，实现交易、运输、

结算等各环节全过程透明化动态管理。网络货运经营者使用 12 吨及以上的重型普通载货汽车和半挂牵引车承担运输任务时，应督促实际承运人保持车载卫星定位装置在线。

网络货运经营者应确保线上提供服务的车辆和驾驶员与线下实际提供服务的车辆和驾驶员一致。

网络货运经营者不得虚构运输交易相互委托运输服务。

（四）交付验收

1. 交接装货

网络货运经营者应当在许可的经营范围内从事经营活动，不得违规承运危险货物。

网络货运经营者从事零担货物运输的，应当按照《零担货物道路运输服务规范》的相关要求，对托运人身份进行查验登记，督促实际承运人对货物进行安全检查或者开封验视。

网络货运经营者接到实际承运人有关发现违禁物品、可疑物品或瞒报危险物品报告的，应向公安机关或有关部门及时报告。

2. 交付卸货

收货人确认收货后，实际承运人应及时将交付信息上传至货运经营者网络平台。

货物交付时存在异议的，网络货运经营者应及时处理。

（五）运费结算

1. 结算流程

网络货运经营者应按照合同约定及时向实际承运人支付运费。

2. 支付方式

网络货运经营者宜与银行等金融机构、第三方支付平台合作，

通过电子支付实现交易留痕。

（六）信息上传

网络货运经营者应按照《部网络货运信息交互系统接入指南》的要求，在收货人确认收货后，实时将运单数据上传至省级网络货运信息监测系统。

网络货运经营者应在结算完成后，实时将资金流水单信息上传至省级网络货运信息监测系统。

（七）保险理赔

鼓励网络货运经营者采用投保网络平台道路货物运输承运人责任险等措施，保障托运人合法权益。

（八）投诉处理

1. 网络货运经营者应建立便捷有效的投诉举报机制，公开投诉举报方式等信息，包括服务电话、投诉方式、处理流程等。鼓励网络货运经营者建立投诉举报在线解决机制。

2. 网络货运经营者应在接到投诉举报后 24 小时内给予有效响应，及时处理并将结果告知投诉方。

3. 网络货运经营者应加强对举报、投诉处理相关信息的汇总分析，在网络平台公示投诉处理满意率。及时查找管理不足和漏洞，制定改进措施，不断提高服务质量。

（九）信用评价

网络货运经营者应建立对实际承运人公平公正的信用评价体系，围绕运输效率、运输安全、服务质量、客户满意度等方面进行综合考核评价，评价结果在网络平台上公示。根据信用评价结果建立实际承运人退出机制。

三、安全及风险管控要求

（一）安全生产管理

1. 安全生产管理制度

网络货运经营者应建立健全适合网络货运经营特点的安全生产责任制度、安全生产业务操作规程、驾驶员和车辆资质登记查验制度、托运人身份查验登记制度等，设立相应的安全生产管理部门或者配备专职安全管理人员。

2. 应急管理

网络货运经营者应制定安全生产事故应急救援预案。发生事故或不可抗力事件时，第一时间启动应急预案，组织实际承运人进行应急处置，并积极配合相关部门开展应急救援。

网络货运经营者应跟踪了解行业动态和各方诉求，及时化解和疏导矛盾，并向有关部门报告。

3. 安全人员考核

网络货运经营者的主要负责人和安全生产管理人员应当由县级以上交通运输主管部门对其安全生产知识和管理能力考核合格。

（二）信息安全管理

1. 建立信息安全管理制度

网络货运经营者应按照《中华人民共和国网络安全法》等有关法律法规的要求，采取有效措施防病毒、防攻击、防泄密，落实网络安全管理责任。

2. 加强信息使用管理

网络货运经营者应按照合法、正当、必要的原则，采集与网络货运经营相关的数据信息，采集的信息未经被采集者同意，不得用

于网络货运以外的其他用途，不得转让给第三方。

（三）司机权益保护

网络货运经营者不得利用市场垄断地位排除、限制竞争，随意压低运价，损害货车司机权益；应按照合同约定及时支付运费，不得拖欠运费；不得提供虚假信息、扰乱市场秩序；应合理安排运输计划、保障货车司机合理休息，避免疲劳驾驶。

附件：

线上服务能力认定结果

_____（企业名称）于_____年
_____月_____日，经_____（县级交通运输主管部
门名称）向_____（省级交通运输主管部门名称）
提出网络货运经营线上服务能力认定申请。经联调测试，申请单位
已按照《部网络货运经营信息交互系统接入指南》的要求，完成网
络平台接入省级网络货运信息监测系统。经核查，申请单位已取得
《增值电信业务经营许可证》、_____级信息系统安全等级保护备案证明。
网络平台具备信息发布、线上交易、全程监控、金融支付、咨询投
诉、在线评价、查询统计、数据调取等功能，符合《网络平台道路
货物运输经营管理暂行办法》《网络平台道路货物运输经营服务指
南》及相关规定，具备线上服务能力。