

烟台市人民政府办公室文件

烟政办发〔2017〕22号

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

各县市区人民政府（管委），东部新区办公室，市政府有关部门，有关单位：

《烟台市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

烟台市人民政府办公室

2017年8月11日

烟台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，根据有关法律法规等规定，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）经营服务和管理，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 网约车应当以市场需求为导向，按照高品质服务、差异化经营原则，规范有序发展。

网约车运价实行市场调节价。

第四条 市、县级交通运输主管部门在本级政府领导下，负责辖区内网约车管理工作。

市、县级道路运输管理机构、交通运输监察机构按照规定的

职责具体实施网约车监督管理工作。

物价、经济和信息化、公安、人力资源社会保障、城市管理、人民银行、税务、工商、质监、网信等相关部门依据法定职责，对网约车实施监督管理。

第五条 交通运输主管部门应当综合考虑人口、经济发展水平、公共交通发展情况、出租汽车里程和时间利用率、交通拥堵状况等因素，对网约车运力进行动态监测。

第二章 网约车平台公司

第六条 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；

（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，具备供交通运输、通信、公安、工商、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出租汽车行政主管部门监管平台，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；

（三）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；

（四）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；

（五）在服务所在地有相应服务机构和固定的办公场所,配备安全监管、投诉处理等管理人员；

（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。

第七条 在本市申请从事网约车经营的，应当向相应的道路运输管理机构提出申请：

（一）申请在烟台市区（芝罘区、莱山区、福山区、牟平区、烟台开发区、高新区,下同）从事网约车经营的，应当向市级道路运输管理机构提出申请；

（二）申请在县（市）行政区域内从事网约车经营的，应当向县（市）道路运输管理机构提出申请。

第八条 在本市申请从事网约车经营的应当提交以下材料：

（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复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照及复印件；服务机构属于分支机构的还应当提交分支机构营业执照及复印件；外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书及复印件；

（四）服务所在地固定办公场所产权证明或房屋租赁备案证明及复印件，企业管理和专业人员名册、身份证及复印件；

（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、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）企业经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量承诺保障制度等制度文本；

（八）依法要求提供的其他材料。

前款第（五）、第（六）项有关线上能力认定材料由企业注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定。在本市注册的，应当由受理申请的道路运输管理机构报同级交通运输主管部门逐级提交至省交通运输主管部门，获得相应认定结果。非在本市注册的，直接提交线上能力认定结果。

第九条 道路运输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，经本机构负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第十条 道路运输管理机构对网约车经营申请作出行政许可决定的，发放《网络预约出租汽车经营许可证》，经营许可范围为“网络预约出租汽车客运”，经营许可期限为 8 年，经营区域由许可机构依据许可权限决定。

第十一条 道路运输管理机构对网约车经营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》。申请人不服的，可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。

第十二条 网约车平台公司经营期限届满，需要延续经营的，应当在期限届满 30 日前向许可机构提出申请，由许可机构依据其安全生产和服务质量考核等情况作出许可或不予许可的决定。

第十三条 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公安机关指定的受理机关办理备案手续。

第十四条 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，做好善后工作并向社会公告。终止营运的，应当将经营许可证交回原许可机构。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十五条 烟台市区内拟从事网约车经营的车辆，应当符合

以下条件：

（一）车辆税后价格（含车辆购置款和税款）12 万元以上的 7 座及以下乘用车（微型面包车除外）；

（二）车辆在服务所在地注册登记，注册登记之日至申请日未满 3 年，登记性质为“网络预约出租汽车客运”，车辆行驶证在年审有效期内；

（三）燃油（气）和混合动力车辆轴距不低于 2650 毫米。纯电动车辆轴距不低于 2600 毫米、续航能力达到 250 公里以上；

（四）安装具有行驶记录功能的卫星定位、应急报警、实时监控功能的车载终端系统，并接入道路运输管理机构监管平台。车载卫星定位装置应符合《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。

其他县（市）人民政府可结合本地实际，确定具体条件。

第十六条 个人申请网络预约出租汽车运输证的，仅限其所有的一辆车辆，并由车辆所有人本人直接从事经营活动。

第十七条 申请网络预约出租汽车运输证的车辆所有人或网约车平台公司应当向车籍地县级道路运输管理机构提出申请（车籍地为芝罘区、莱山区、高新区的，向市道路运输管理机构提出申请），并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车运输证申请表；

（二）车辆购置发票、完税证明（或免税凭证）及复印件；

（三）车辆登记证书、行驶证及复印件；

（四）交强险、承运人责任险等营运车辆保险单及复印件（承运人责任险由经营者统一投保的，提供统一保险单据及复印件）；

（五）个人申请网络预约出租汽车运输证的应当提供网络预约出租汽车驾驶员证及复印件；单位申请网络预约出租汽车运输证的应提供单位法人登记证、经办人身份证明及复印件，单位委托书，车辆驾驶员名册、网络预约出租汽车驾驶员证及复印件；

（六）网约车平台公司同意提供接入服务的证明材料（网约车平台公司自有车辆除外）；

（七）车载终端系统接入道路运输管理机构监管平台的证明材料；

（八）依法要求提供的其他材料。

第十八条 道路运输管理机构对符合第十五、十六、十七条规定且审核合格的车辆，按程序核发《网络预约出租汽车运输证》。

第十九条 网约车超过 15 日未接入任何网约车平台的，应当向许可机构上缴其《网络预约出租汽车运输证》。

第二十条 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。

网约车车辆的安全技术检验和环保检验，自注册登记之日起，5 年内每年检验 1 次，超过 5 年的，每 6 个月检验 1 次。

第二十一条 达到下列条件之一的，网约车应当退出运营，由相应道路运输管理机构注销其《网络预约出租汽车运输证》：

(一) 网约车终止运营的；
(二) 车辆自注册登记之日起使用年限达到 8 年的；
(三) 车辆报废、转让的；
(四) 车辆所有人法人登记证被吊销、撤销或注销的；
(五) 车辆所有人为个人，其《网络预约出租汽车驾驶员证》被吊销、撤销或注销的。

第二十二条 车辆所有人名称变更的，其所有的网约车车辆应当在变更机动车行驶证后，向相应道路运输管理机构申请变更《网络预约出租汽车运输证》。

第二十三条 从事网约车服务的驾驶员，应当符合下列条件：

(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) 拥有运营地常住户口或居住证明；
(五) 不超过法定退休年龄。

第二十四条 拟从事网约车服务的驾驶员应当向户籍所在地或居住证明核发地道路运输管理机构报名（户籍所在地或居住证明核发地为芝罘区、莱山区、高新区的，向市道路运输管理机构报名）参加从业资格考试，并提供以下材料：

- (一) 出租汽车驾驶员从业资格申请表;
- (二) 机动车驾驶证及复印件;
- (三) 公安部门出具的无交通肇事犯罪、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分记录的证明材料,无暴力犯罪记录的证明材料;
- (四) 身份证明及复印件;
- (五) 户口簿或居住证明及复印件。

第二十五条 市道路运输管理机构为符合条件且培训考试合格的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》,并按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》建立健全驾驶员培训考核、注册管理、继续教育等制度,依据服务质量考核建立驾驶员退出机制。

第四章 网约车经营行为

第二十六条 网约车平台公司应当承担承运人责任,对车辆和驾驶员加强管理,保证运营安全,保障乘客和驾驶员合法权益。

第二十七条 网约车平台公司应当与网约车车辆所有人签订经营协议,明确双方的权利和义务(网约车平台公司自有车辆除外)。

第二十八条 网约车平台公司应当保证提供服务的车辆具备合法运营资质,技术状况良好,安全性能可靠,具有交强险、承运人责任险等营运车辆相关保险,并将车辆相关信息向服务所在地道路运输管理机构报备。

网约车平台公司对服务过程中发生的安全责任事故等应当承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客和驾驶员转移运输服务风险。

第二十九条 网约车平台公司应当通过车载终端系统和乘客服务质量评价系统等手段，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。

第三十条 网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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，提升其服务技能和服务水平。

第三十一条 网约车平台公司应当按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务，维护和保障双方的合法权益。

第三十二条 网约车平台公司应当通过车载终端系统和乘客服务质量评价系统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。

第三十三条 网约车平台公司应当记录驾驶员、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。

第三十四条 网约车平台公司应当公布确定符合国家有关

规定的计程计价方式，合理确定网约车运价，实行明码标价，并向乘客提供服务所在地出租汽车发票。

第三十五条 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺，建立服务质量评价体系和乘客投诉处理制度，如实采集与记录驾驶员服务信息。在提供网约车服务时，提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息。

第三十六条 网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，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，不得损害国家利益或者其他经营者合法权益，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。

第三十七条 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。

第三十八条 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。

第三十九条 网约车平台公司和驾驶员提供经营服务应当符合《网络预约出租汽车运营服务规范》(JT/T1068)等有关运营服务标准，遵守《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》，不得途中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。

第四十条 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、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。

第四十一条 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。

第四十二条 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。

第四十三条 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 and 数据不得外流。

第四十四条 网约车平台公司应配合当地人民政府和交通运输部门开展有关重大活动，发布有关行业管理和公益信息，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。

第四十五条 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。

第四十六条 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。

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。

第四十七条 网约车不得擅自改变车辆出厂外观，不得设置营运标志标识，不得巡游揽客。在机场、车站、码头等客源集散地应当按照交通规则停车、行驶，不得进入巡游车待租通道或待租区域提供网约车服务。

第四十八条 网约车平台公司应当建立车辆和驾驶员管理制度。网约车车辆和驾驶员达不到相关经营标准，以及驾驶员造成重大安全事故，发生侵害乘客利益、扰乱营运秩序等行为，网约车平台公司应当采取暂停、终止接入服务等措施，并将相关信息向服务所在地道路运输管理机构报备。

第四十九条 网约车平台公司违反法律、法规、规章规定，情节严重的，由相应道路运输管理机构和交通运输监察机构责令其限期整改，并暂停受理其新增车辆和驾驶员注册业务。

第五十条 乘客应当文明乘车，有下列情形之一的，网约车

驾驶员有权拒绝或者终止提供运营服务。

（一）携带易燃、易爆、有毒等危险品或者违禁品、宠物以及可能污染车辆的物品乘车的；

（二）前往目的地所经道路无法行驶的；

（三）精神病患者或者醉酒者丧失自控能力且无人陪同的；

（四）实施或者要求驾驶员实施违法行为的。

第五章 监督检查

第五十一条 交通运输主管部门应当建设和完善政府监管平台。网约车平台公司有关信息应接入政府监管平台，实现信息实时共享，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。

第五十二条 道路运输管理机构和交通运输监察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。

第五十三条 道路运输管理机构应当建立网约车服务质量考核制度，定期组织开展网约车服务质量测评，及时向社会公布本辖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，并依据考核结果建立网约车平台公司和驾驶员退出机制。

第五十四条 交通运输、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。

第五十五条 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，并配合道路运输管理机构和交通运输监察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。

第五十六条 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。

第五十七条 发展改革、价格、公安、人力资源社会保障、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。

第五十八条 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上予以公示。

第五十九条 市、县级人民政府应当组织协调交通运输、公安等有关部门加大对非法营运的打击力度，不断优化出租客运市场环境，维护出租汽车行业稳定。

第六十条 出租汽车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，丰富服务内容，促进提升网约车服务质量和水平。

第六十一条 违反本实施细则的行为，由行政执法部门依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》及相关法律、法规、规章予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第六十二条 私人小客车合乘（拼车、顺风车），具体管理办法另行制定。

第六十三条 本细则实施前在烟台市区从事网约车经营服务的网约车平台公司，应在本细则实施之日起三个月内办理许可手续。

本细则实施前在烟台市区从事网约车经营服务的车辆，在本细则实施之日起六个月内办理相关许可手续的，其车龄条件为自车辆注册之日起至2016年11月1日不满三年。逾期未办理手续的，网约车平台公司不得为其提供网约车经营服务，并应将其清理出网约车平台。

第六十四条 本细则自2017年10月1日起实施，有效期至2022年9月30日。县（市）人民政府可根据本细则，结合本地实际制定具体规定。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，各人民团体，各民主党派、工商联，中央、省属驻
烟单位。

烟台市人民政府办公室

2017 年 8 月 14 日印发
