楚雄市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则

（《楚雄市人民政府关于印发<楚雄市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则>通知》（楚市政规〔2019〕1号）于2019年12月31日公布。根据2021年3月18日《楚雄市人民政府关于公布继续有效废止和修改部分行政规范性文件的决定》（楚市政决〔2021〕1号）附件3修改　　自2020年3月1日起施行）

第一章 总 则

第一条 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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》和《楚雄州人民政府办公室关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》（楚政办发〔2018〕12号）等有关规定，结合本市实际，制定本细则。

第二条 本细则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”）经营服务及其相关管理活动。

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 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 楚雄市交通运输行政主管部门在楚雄市人民政府领导下，负责指导本市行政区域内网约车管理，楚雄市道路运输管理机构是楚雄市出租汽车行政主管部门，负责具体实施网约车管理。市工信科技、公安、商务、市场监管、网信等有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第五条 申请从事网约车经营服务的，应当具备线上线下服务能力，并符合下列条件:

（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、工信科技、商务、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市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、安全生产管理和服务质量保障制度。包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等制度;

（五）在本市有相应服务机构及服务能力，拥有与注册车辆和驾驶员人数相适应的服务办公场所、培训教育场所、工程技术人员和营运管理、安全管理、服务质量管理人员;

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

外商投资网约车经营的，除符合上述条件外，还应符合外商投资相关法律法规的规定。

第六条 在本市申请从事网约车经营服务的，应当向市出租汽车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）省级交通运输行政管理部门出具的线上服务能力认定结果报告;

（三）投资人、负责人身份、资信证明及其复印件，经办人的身份证明和委托书;

（四）企业法人营业执照及其复印件;

（五）服务所在地办公场所、教育培训场所、负责人员和管理人员等相关信息;

（六）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、工信科技（商务）、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;

（七）使用电子支付的，提供与银行、非银行支付机构签订的支付结算服务协议;

（八）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。包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等有关制度文本;

（九）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第二章 网约车平台公司

第七条 市出租汽车行政主管部门应当自受理之日起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。

网约车经营行政许可决定，应当明确经营范围、经营区域、经营期限等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

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》。

第八条 网络平台公司应当在取得相应的《网络预约出租汽车经营许可证》并向云南省省级通信主管部门申请互联网信息备案后，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、本市出租汽车行政主管部门核发的《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，到云南省公安厅指定的受理机关办理信息系统安全等级保护备案手续。

第九条 网约车平台公司经营有效期为8年。期满拟继续经营的，应当在经营许可有效期届满60日前，向市出租汽车行政主管部门提出申请。市出租汽车行政主管部门应当在法律法规和有关规章规定的时限内，以服务质量信誉考核结果作为主要依据，实行新一轮经营期限许可。

第十条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前30日向市出租汽车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《网络预约出租汽车经营许可证》交回市出租汽车行政主管部门。

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日向市出租汽车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《网络预约出租汽车经营许可证》交回市出租汽车行政主管部门。

第三章 网约车车辆及驾驶员

第十二条 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）7座及以下乘用车；

（二）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（三）安装符合规定具有音频、视频及行驶记录功能的车载卫星定位装置和能向公安机关发送应急信息的应急报警装置，且数据存储时间不少于10天；

（四）持有楚雄州公安交通管理部门核发的机动车行驶证，车辆初次注册登记时间未满4年；

（五）5座燃油乘用车辆价格不低于10万元(不含购置税)，轴距需达到2600毫米以上；6座和7座燃油乘用车辆价格不低于12万元(不含购置税)，轴距需达到2900毫米以上；

（六)新能源车辆轴距2600mm以上,续驶里程250千米以上;

（七）车辆使用性质登记为“预约出租客运”；

（八）投保交强险、赔付限额不低于100万元的第三者责任险和每座不低于60万元的承运人责任保险;

（九）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第十三条 鼓励网约车经营者使用新能源和清洁能源汽车。

第十四条 本市网约车设立统一的标识标志。

第十五条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》的，应当由网约车平台公司向市出租汽车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）机动车登记证、行驶证原件及复印件;

（三）符合本细则第十二条第（三）项规定条件的情况证明；

（四）机动车购置发票、车辆保险证明原件及复印件；

（五）网约车平台公司营业执照、经办人身份证明、《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（六）车辆技术等级评定检验报告单；

（七）法律、法规、规章规定的其他材料。

第十六条 市出租汽车行政主管部门对符合条件的车辆出具审核意见，公安机关交通管理部门依据审核意见将车辆使用性质登记为“预约出租客运”后，由市出租汽车行政主管部门发放《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车运输证》有效期依据车辆使用年限确定。

第十七条 从事网约车经营的车辆，行驶总里程达到 60 万千米或使用年限满 8 年时必须退出网约车经营。

前款规定的使用年限自公安机关交通管理部门机动车登记证书第 1 次登记之日起计算。

第十八条 网约车终止营运、经营有效期届满、车辆报废或者转让的，应当退出营运，由市出租汽车行政主管部门注销《网络预约出租汽车运输证》。

第十九条 在本市从事网约车经营服务的驾驶员，应当符合以下条件:

（一）具有本市户籍或持有本市公安机关核发的居住证;

（二）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;

（三）年龄 60 周岁以下，身体健康，具有完全民事行为能力;

（四）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;

（五）无暴力犯罪记录;

（六）提供与网约车平台公司签订的劳动合同、聘用协议或者经营合同;

（七）法律、法规、规章规定的其他条件。

第二十条 在本市从事网约车服务的驾驶员，除符合本细则第十九条规定的条件外，还应当取得楚雄州出租汽车行政主管部

门核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十一条 网约车驾驶员的从业资格管理，按照交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

第四章 网约车经营服务规范

第二十二条 网约车平台公司承担承运人责任、履行安全生产主体责任和相应社会责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益，不得以任何方式转嫁网约车平台公司应当承担的责任。

第二十三条 网约车平台公司应当遵守以下营运规定:

（一）保证提供服务的车辆、驾驶员具备合法营运资质、从业资格，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;

（二）保持车辆技术状况良好，接入平台的车辆统一喷涂和粘贴运营标识，对车辆定期检查、保养、按规定进行安全性能检测;

（三）按规定开展驾驶员岗前培训和日常教育，与驾驶员依法签订劳动合同或者协议，签订的合同或者协议不得以任何方式减轻或者免除网约车平台公司应当向乘客承担的承运人责任;

（四）保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据和原始记录真实、准确；在提供网约车服务时，向约车人提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照、车型、颜色、使用年限等信息；

（五）提供24小时不间断运营服务，并明确服务项目，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，公布服务质量承诺和投诉受理方式，如实记录车辆、驾驶员服务信息，对乘客提出的服务质量问题及时调查处理并在7日内作出回复；

（六）合理确定网约车运价，实行明码标价，公布符合国家有关规定的计程计价方式，提供相应的出租汽车发票；

（七）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；

（八）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；

（九）依法纳税，按规定持续购买承运人责任险等相关保险，对服务过程中发生的安全事故，承担先行赔付责任；

（十）提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，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；

（十一）网约车平台公司应当确保网约车卫星定位装置和应急报警装置正常使用，卫星定位数据格式和传输方式应当符合相关标准；

（十二）网络服务平台数据库接入公安机关、出租汽车行政主管部门的监管平台，实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（十三）保障用户对所采集信息的知情权，且不得超越网约车业务所需范围；

（十四）除配合国家机关行使监督检查权或刑事侦查权外，不得向第三方提供用户的个人信息，不得泄露涉及国家安全的敏感信息；发生信息泄露后，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；

（十五）所采集个人信息和生成的业务数据保存不少于2年，且不得利用服务平台发布法律法规规章禁止传播、与业务无关的各类信息；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；

（十六）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；

（十七）法律、法规、规章的其他规定。

第二十四条 网约车驾驶员应当遵守以下运营规定：

（一）随车携带本车的《网络预约出租汽车运输证》和本人的《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（二）不得接入未取得经营许可的网络服务平台或者使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

（三）保证线上线下人车一致，不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运；

（四）通过网络预约方式承运，不得巡游揽客，不得进入巡游车专用车道和候客区域；

（五）按照网络平台规划线路或者乘客意愿选择合理线路，不得绕道行驶，不得拒载或甩客；

（六）执行规定的计程计价方式收费，并向乘客提供相应的出租汽车发票；

（七）不得拆卸、破坏、改装车辆卫星定位装置或者应急报警装置等设备；不能提供运营服务时，应该及时上报平台；

（八）不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务质量作出不满意评价的乘客实施报复；

（九）法律、法规、规章的其他规定。

第二十五条 乘客应当文明乘车，并遵守以下乘车规定：

（一）爱护车辆卫生、设施和标识，不得在车内或者向车外乱扔废弃物，不得吸烟和污损车辆；

（二）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有成年人陪护；

（三）按照规定支付车费；

（四）要求驾驶员送还遗失物品的，支付运输费用；

（五）法律、法规、规章规定的其他行为。

第五章 法律责任

第二十六条 乘客应当文明乘车，并遵守以下乘车规定:

（一）爱护车辆卫生、设施和标识，不得在车内或者向车外乱扔废弃物，不得吸烟和污损车辆;

（二）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有成年人陪护;

（三）按照规定支付车费;

（四）要求驾驶员送还遗失物品的，支付运输费用;

（五）法律、法规、规章规定的其他行为。

第二十七条 市出租汽车行政主管部门应当依照有关规定，加强对网约车行业的监督管理工作，建立网约车服务质量考核制度，并配合公安、工信科技、网信等相关部门依法查处涉及网约车的道路交通安全、网络信息安全、治安反恐防暴等违法行为。

市出租汽车行政主管部门应当加强对网约车市场监管，加强网约车平台公司、运营车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理;

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。

第二十八条 市出租汽车行政主管部门应当会同相关部门建立联合监管机制，建立和完善网约车监管平台，实现监管信息共享和违法违规行为抄告，强化政府监督平台、平台管理车辆与驾驶员的监管模式。

第二十九条 市出租汽车行政主管部门、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。监督检查过程中应当保守被检查单位和个人的商业秘密。

第三十条 市工信科技（商务）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，并配合市出租汽车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。

市公安机关、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。

第三十一条 市工信科技、公安、商务、市场监管、网信、发展改革、人力资源和社会保障、人民银行、税务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。

第三十二条 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。

第三十三条 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。

第三十四条 市出租汽车行政主管部门可以根据交通监控视频资料、车内视频音频记录、卫星定位系统和网约车监管信息交互平台、网约车平台公司调取的信息资料，认定违法事实。

第三十五条 公安机关应当配合市出租汽车行政主管部门做好网约车车辆登记变更、驾驶员准入资格审查相关信息查询服务。

第三十六条 市出租汽车行政主管部门应当建立投诉受理制度，公布受理投诉渠道，受理投诉和监督。乘客对网络平台公司答复不满意或在办结时限后未收到答复的，可向市出租汽车行政主管部门投诉。

第六章 法律责任

第三十七条 未取得经营许可，擅自从事或者变相从事网约车经营活动的；伪造、变造或者使用伪造、变造、失效的《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》从事网约车经营活动的，由市出租车行政主管部门依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等规定依法查处。

第三十八条 网约车平台公司及驾驶员有违反本细则及《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等其他法律、法规、规章、规定行为的，由市出租车行政主管部门依法查处。

第三十九条 网约车平台公司不再具备线上线下服务能力或者有严重违法行为的，由市出租车行政主管部门依法责令停业整顿、吊销相关许可证件。

第四十条 网约车平台公司价格违法、价格不正当竞争等行为的，由市发展和改革(物价)、市场监督管理等部门依法依规予以处罚。

第四十一条 对监管中发现的其他违法违规行为，由工信科技、公安、商务、网信、人力资源和社会保障、人民银行、税务等部门按照各自职责依法查处。

第七章 附 则

第四十二条 私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，不适用本实施细则，具体要求另行规定。

第四十三条 本细则自 2020 年 3 月 1 日起施行。