绵阳市城区网络预约出租汽车经营

服务管理实施细则

（征求意见稿）

**目录**

**第一章　总　则**

**第二章　网约车平台公司**

**第三章　网约车车辆和驾驶员**

**第四章 网约车经营行为**

**第五章　监督检查**

**第六章　附　则**

1. **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（以下简称：网约车）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》（交通运输部令2022年第42号）等有关规定，结合绵阳实际，制定本细则。

**第二条** 在绵阳市城区从事网约车经营服务，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。

本实施细则所称网约车经营者(下文称：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。

本实施细则所称网约车聚合平台，是指依托互联网技术、与网约车平台公司合作、面向乘客并匹配供需信息，共同提供网络预约出租汽车服务的平台。

本实施细则所称第三方经营合作商,是指与网约车平台公司开展经营合作,为网约车平台公司从事网约车经营提供车辆和人员的汽车经销商、汽车租赁公司等企业法人。

本实施细则所称新能源汽车，是指采用新型动力系统，完全或者主要依靠新型能源驱动的汽车，包括插电式混合动力（含增程式）汽车、纯电动汽车和燃料电池汽车等。

**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，运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

**第四条** 绵阳市交通运输局是绵阳市城区网约车行政主管部门，绵阳市交通运输局道路运输管理处具体组织实施城区网约车管理，城区交通运输综合行政执法部门承担行政执法职责。

经信、公安、商务、市场监管、网信、发改、人社、税务、综合执法等部门依据法定职责，对网约车行业实施事前事中事后全链条综合监管，由绵阳市交通运输局牵头构建协同监管工作机制。

**第二章 网约车平台公司**

**第五条** 符合国家相关规定、具备线上线下服务能力的网约车平台公司，申请在绵阳市城区从事网约车经营的，应当在服务所在地设立服务机构且具有相应的服务能力,并向市交通运输局道路运输管理处提出申请,提交以下材料:

(一)网络预约出租汽车经营申请表（见附件）;

（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，属于分支机构的还应当提交营业执照；

（四）服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

（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、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）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；

（八）法律法规要求提供的其他材料。

**第六条**　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,到四川省公安厅指定的受理机关办理备案手续。

**第七条** 网约车平台公司暂停或者终止运营的, 应当提前 30日向市交通运输局书面报告, 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》交回原许可机关。

**第三章 网约车车辆和驾驶员**

**第八条** 拟在绵阳市城区从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）须使用新能源汽车, 且轴距达到2650毫米及以上,续驶里程应满足日常营运需要；

（二）车辆注册登记地为绵阳籍的7座及以下乘用车，且使用性质登记为“预约出租客运”；

（三）车辆行驶证载明的初次注册日期至申请之日未满 6 个月；

（四）安装具有音视频记录功能、行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置；

（五）车辆卫星定位装置相关数据按要求直接接入绵阳市出租汽车服务管理信息系统,实现数据实时共享；

(六) 政府相关部门的其他规定。

**第九条** 拟从事网约车经营的车辆需提交以下资料：

（一）绵阳市网约车登记申请审核表(见附件) ；

（二）车辆行驶证原件及复印件、随车环保清单原件及复印件；

（三）车辆所有人身份证原件及复印件或《社会统一信用代码证》原件及复印件；

（四）机动车安全技术检验报告；

（五）机动车车辆左前方45度角彩色照片2张8.5cm\*5.5cm；

（六）第三者责任险（不低于100万元）、承运人责任险（每座不低于40万元）保险凭证。

**第十条** 市交通运输局道路运输管理处依车辆所有人申请，按第八条规定的条件审核后，对符合条件的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。退出网约车经营的，应当向原发证机关申请注销《网络预约出租汽车运输证》。

已取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆拟变更车辆所有人并继续开展网约车经营的,应当先注销原车辆所有人持有的《网络预约出租汽车运输证》,变更车辆所有人后,再向市交通运输局道路运输管理处申请办理《网络预约出租汽车运输证》,确保《网络预约出租汽车运输证》持有人与车辆所有人一致。

**第十一条** 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）经考试合格，取得《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（五）法律、法规、规章、规范性文件规定的其他条件。

1. **网约车经营行为**

**第十二条** 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, 维护社会稳定。

网约车平台公司应当与第三方经营合作商共同承担社会责任,保障驾驶员合法权益,做好驾驶员的经营风险提示。网约车平台公司、第三方经营合作商不得以虚假、夸大宣传及其他违法违规行为欺骗、误导驾驶员从事网约车营运。网约车平台公司在服务所在地的服务机构,应当设立专门的安全管理部门,配备安全管理人员,履行企业营运安全管理、治安防范、网络安全等主体责任，对服务过程中发生的安全责任事故承担先行赔付责任。

**第十三条**　 网约车平台公司取得经营许可后方可入驻聚合平台。网约车聚合平台应当对接入的网约车平台公司进行审核，未取得经营许可的不得接入。

网约车平台公司接入网约车聚合平台从事运营服务的,仍承担承运人责任。网约车平台公司、网约车聚合平台经营者知道或者应当知道平台内经营者有侵害乘客合法权益的行为,未采取必要措施的,或者未尽到安全保障义务,造成乘客损害的,按照《中华人民共和国电子商务法》等有关法律法规的规定承担相应责任。

网约车聚合平台应当在移动互联网应用程序（App）及相关网页显著位置展示合作网约车平台公司名称、网约车APP名称、网约车经营许可、投诉举报方式、用户评价等信息，以及聚合平台用户协议、服务规则、投诉举报方式、纠纷处理程序等，并如实向乘客提供车辆牌照和驾驶员基本信息，保障乘客知情权。网约车聚合平台应建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制度，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉，落实运营安全管理责任，服务过程发生安全责任事故时，督促涉事网约车平台公司依法履行先行赔付责任，和涉事网约车平台公司共同做好事件处理工作，不得向乘客及驾驶员转移风险。

**第十四条**　 网约车平台公司应当定期检查并保存服务车辆每年的保养维护和保险购买记录,监控并记录车辆行驶里程和使用年限。保证提供服务车辆具备合法营运资质, 技术状况良好,安全性能可靠,具有营运车辆相关保险,并始终具备本实施细则第八条规定的条件，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。

**第十五条**　 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，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。网约车平台公司应当维护和保障驾驶员合法权益，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，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。网约车平台公司应当自行承担经营服务的主体责任和经营风险,不得向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营责任和风险。

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。

**第十六条** 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺。建立服务评价体系,如实采集与记录驾驶员服务信息,并定期对驾驶员进行考核。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。建立乘客投诉处理制度,设置服务监督机构、建立网络投诉受理平台、公布服务监督电话。乘客因乘坐网约车引发矛盾纠纷,可向网约车平台公司进行投诉。网约车平台公司接到乘客投诉后,应在24小时内处理,3个工作日内处理完毕,并将处理结果告知乘客。乘客投诉处理率应达到100%,并切实保障乘客合法权益。建立乘客失物登记、保管、查找制度,及时处理乘客失物查询,并在48小时内答复。对驾驶员涉嫌侵占乘客财物的,应及时配合公安部门依法处理。

**第十七条**　 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，并向乘客提供相应发票。

网约车平台公司应主动公开定价机制和动态调价机制，通过公司网站、移动互联网应用程序(APP)等方式公布运价结构、计价规则, 向驾驶员实时展示每笔订单的乘客付款金额、平台抽成比例，保持运价标准合理且相对稳定，保障结算账单清晰、规范、透明，并接受社会监督。网约车平台公司调整定价机制或者动态调价机制,应至少提前7日向社会公布。

**第十八条**　 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独占市场, 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违法行为。

**第十九条**　 网约车聚合平台应维护公平竞争市场秩序，不得干预网约车平台公司价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理。

**第二十条**　 网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动，并不得巡游揽客，不得在机场、车站等巡游出租汽车驻点候客区域揽客, 可在机场、车站等网约车指定区域候客。网约车营运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。

网约车驾驶员应当履行和承担法律、法规和规章规定的其他义务和责任。

**第二十一条**　 网约车平台公司应当依法纳税，并为乘客购买承运人责任险等相关保险，充分保障乘客权益。

**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。

网约车平台公司、网约车聚合平台应当将提供服务的车辆、驾驶员相关信息及营运信息真实、全量、实时传输至绵阳市出租汽车服务管理信息系统,不得篡改信息,并接收监管部门反馈的管理信息,支持配合有关部门开展相关工作。

**第二十三条**　 网约车平台公司和驾驶员提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准,不得以不熟悉路线、堵车或其他理由要求乘客取消订单，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。

**第二十四条**　 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。

**第二十五条**　 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。

**第二十六条**　 鼓励网约车平台公司采用服务结束后直接收取费用的方式提供服务。采用收取用户预付资金方式提供服务的,预付资金的存管和使用应当符合国家有关规定。

**第二十七条**　 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。

**第二十八条**　 同一个网约车驾驶员与两个及以上网约车平台公司签订劳动合同或协议的，相关网约车平台公司均应承担驾驶员日常管理责任，并按订单归属承担承运人责任。

网约车平台公司应当按照本实施细则规定的网约车车辆和驾驶员许可条件，结合自身制定的服务标准及要求，建立完善的车辆和驾驶员退出机制。

**第二十九条** 网约车平台公司成立后无正当理由超过6个月未开业的, 或者开业后自行停业连续6个月以上的, 由市场监管部门按照《中华人民共和国公司法》有关规定吊销营业执照，并将相关情况通报交通运输行政主管部门依法处理。

**第五章 监督检查**

**第三十条** 交通运输主管部门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的核发管理。城区交通运输综合行政执法部门应当加强对网约车市场执法监督检查,对违法违规行为依法处理。

**第三十一条**　交通运输主管部门应当建设和完善绵阳市出租汽车服务管理信息系统,实现信息共享。共享信息应当包括网约车平台公司、车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

市交通运输局牵头，市交通运输局道路运输管理处具体组织实施，城区交通运输综合行政执法部门参与配合，定期开展城区网约车服务质量信誉考核, 并及时向社会公布城区网约车平台公司基本信息、服务质量信誉考核结果、乘客投诉处理情况等信息。

交通运输主管部门、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。

**第三十二条**　 公安机关、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,并配合交通运输综合行政执法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。

**第三十三条**　 市场监管部门应当按照职责实施监督检查, 依法查处网约车经营服务中的价格违法行为,以及网约车平台公司、网约车聚合平台、第三方经营合作商虚假宣传等违法行为。

人力资源社会保障部门应当按照职责实施监督检查,依法查处网约车经营服务中的违法用工行为。

税务部门应当按照职责实施监督检查,依法查处网约车经营服务中的税收违法行为。

**第三十四条**　 网约车平台公司应积极组织参加社会公益性活动，并服从政府指令性任务调派。

**第三十五条**　 网约车行业协会应当依法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 附则**

**第三十六条** 网约车经营服务其他管理事项按《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监管总局 国家网信办令2022年第42号）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）、《交通运输部关于印发《网络预约出租汽车监管信息交互平台运行管理办法》的通知》（交运规〔2022〕1号）、《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》（交运规〔2022〕3号）、《关于加强网络预约出租汽车行业事前事中事后全链条联合监管有关工作的通知》（交办运〔2022〕6号）、《国务院办公厅关于深入推进跨部门综合监管的指导意见》（国办发〔2023〕1号）、《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》（交办运〔2023〕23号）等有关法律、法规、规章、规范性文件执行。

**第三十七条** 本细则所称的绵阳市城区包括涪城区、游仙区、安州区行政辖区。

**第三十八条** 各县（市）的网约车管理可参照本实施细则执行。

**第三十九条** 本细则自发文之日起实施，有效期五年。

2020年8月5日发布的《绵阳市城区网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》(绵交发〔2020〕51号)同时废止。