

韶关市人民政府文件

韶府规〔2019〕7号

《韶关市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》(韶府规审〔2019〕7号)已经2019年6月6日韶关市人民政府第十四届72次常务会议通过,现予印发,自2019年8月15日起施行,有效期五年。



韶关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 为了规范我市网络预约出租汽车经营服务行为，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《广东省出租汽车经营管理办法》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)经营服务的，应当遵守本细则。

第三条 网络预约出租汽车经营是指使用具有预约出租汽车专用标识的车辆，通过互联网预约方式承揽乘客并按预约要求提供非巡游的客运服务的出租汽车经营活动。

第四条 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。

第五条 市、县交通运输局负责本行政区域内的网约车管理工作。县级以上道路运输管理机构负责具体实施本行政区域内的网约车管理工作。其他有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第二章 网约车经营准入退出

第六条 拟在韶关市从事网约车经营的网约车平台公司，应

当符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第五条规定的条件：

（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、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的条件，网络服务平台数据库接入交通运输主管部门监管平台，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）在服务所在地具有固定的营业场所和相应服务机构及服务能力；

（五）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；

（六）法律法规和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，还应当符合外商投资相关法律法规的规定。

第七条 申请从事网约车经营的，应当根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第六条规定，向经营区域相应的交通运输主管部门提出申请，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、分支机构营业执照, 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、负责人员和管理人员等信息;

(五) 省级有关部门认定具备线上服务能力的证明材料或与具备线上服务能力的网约车平台签订的合作经营协议;

(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。其中应当包括但不限于包括车辆、驾驶员接入服务流程指南, 协议样本; 服务质量投诉的调查、处理、答复流程; 事故或其他原因造成乘客人身伤害的赔偿制度;

(七) 具备承担网约车承运人责任能力的证明材料。

第八条 交通运输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。

第九条 交通运输主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的, 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》。本市网约车经营许可有效期为 4 年。

第十条 交通运输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》。

第十一条 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、交通运输主管部门核发的《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，到网约车平台公司管理运营机构所在地的省级人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续。

第十二条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向服务所在地交通运输主管部门书面报告，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》交回原许可机关。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十三条 从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）在韶关市注册登记的 7 座及以下乘用车，车辆行驶证登记使用性质为出租客运或预约出租客运；

（二）安装符合 JT/T794 及其他有关规定的车辆卫星定位装置、应急报警装置；在车内副驾驶位前的驾驶台张贴平台公司监督电话以及交通运输主管部门投诉电话；

（三）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，车辆技术

等级为一级，达到国 V 及以上排放标准，发动机自然吸气 1.6L(涡轮增压 1.2T) 及以上排量，车辆轴距 2600 毫米及以上（新能源汽车轴距 2500 毫米及以上）。使用新能源汽车不受发动机排量限制，鼓励使用新能源汽车。

巡游出租汽车（含巡游出租汽车经营权期满或自愿退出巡游车经营的车辆使用年限不足 6 周年的）接入网约车平台参与网约车运营的，不受前述排放标准、发动机排量、轴距等规定条件的限制。

第十四条 网约车平台直接向筛选车辆推送订单信息的，可使用手机作为网约车车载终端；网约车平台采取抢单模式推送订单信息的，网约车应当安装使用嵌入式车载终端，以保障安全。

申请人为个人的，仅限为其所有的一辆车辆申请从事网约车经营。

第十五条 网约车的运营区域分为市区、南雄市、乐昌市、始兴县、仁化县、乳源县、翁源县、新丰县。申请办理《网络预约出租汽车运输证》的，应当向运营区域所在地交通运输主管部门提交如下材料：

（一）车辆注册登记证书、行驶证复印件，车辆外观照片（照片及电子相片，大小 256K 以内）；

（二）车辆综合性能检测合格报告及技术等级评定证明；

（三）车辆安装卫星定位系统、报警装置证明材料。

第十六条 交通运输主管部门按照第十三条、第十四条规定

的条件审核后，对符合条件并登记为预约出租客运的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十七条 从事网约车服务的驾驶员，应当根据交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第十条规定，具备以下条件：

（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）未达到法定退休年龄。

第十八条 申领《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应该根据交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第十一条规定，提供符合第十七条规定的证明材料：

（一）身份证及复印件；

（二）机动车驾驶证及复印件；

（三）交警部门出具的无饮酒后驾驶记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录等相关证明材料；

（四）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，无暴力犯罪记录等相关证明材料。

第十九条 韶关市交通运输局依驾驶员申请，按规定的条件核查并按规定考核后，为符合条件且考核合格的驾驶员，发放《网

络预约出租汽车驾驶员证》。已取得本市巡游出租汽车驾驶员从业资格证的驾驶员，可直接申请换发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 网约车经营管理

第二十条 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。

第二十一条 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，如实采集与记录驾驶员服务信息，按照交通运输主管部门要求报送营运统计数据信息以及其他营运资料。

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；在车内明显位置摆放网约车平台公司自行设计的网约车标识。

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。

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。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。

第二十二条 网约车平台公司应当保证提供服务车辆、驾驶员具备合法营运资质、从业资格，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，并将相关信息向服务所在地交通运输主管部门报备。

第二十三条 网约车平台公司应当维护和保障驾驶员合法权益，督促接入营运的驾驶员提供所在单位购买社保相关证明或按照自由择业人员类别购买社保。制定驾驶员教育培训计划，定期对接入平台营运的驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的培训和教育。

第二十四条 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。网约车平台应当建立与乘客满意度挂钩的预约派单机制，促进网约车提高服务质量水平。

第二十五条 网约车平台公司应当保证运营安全，为乘客购买承运人责任险等相关保险，充分保障乘客权益。承运人责任保险每座责任限额不低于40万元。每车每次事故责任限额等于每座责任限额与该车核定座位数（不含驾驶员）的乘积。

第二十六条 本市网约车运价实行市场调节价，必要时可实行政府指导价。网约车平台公司应当合理确定网约车运价，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、不得滥用市场支配地位以不公平的高价运营等扰乱正常市场秩序、损害公众利益或者其他经营者合法权益的价格违法行为。

第二十七条 网约车平台公司应当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及时、准确公示服务内容、收费标准、投诉方式等，不得收取任何未经标明的费用，并向乘客提供本市电子或者纸质出租汽车发票。

网约车平台公司和驾驶员应当依法向税务部门申报纳税。

第二十八条 每个经省级有关部门认证具备线上服务能力的网约车平台在同一经营区域只能由一家网约车平台公司运营。每家网约车平台公司只能承接一个具备线上服务能力的网约车平台的运营业务。

第二十九条 经韶关市交通运输局审核通过取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司，经营区域可覆盖本市没有开通网约车平台的县（市），但接入的网约车运营区域按照核发《网络预约出租汽车运输证》的县级交通运输主管部门负责的道路运输管理区域实行分区管理。

第三十条 网约车未接入取得许可的网约车平台的，不得投入运营服务；不得通过未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务。

第三十一条 网约车应当在许可的运营区域内从事经营活动，超出许可的运营区域的，起讫点一端应当在许可的运营区域内。网约车平台公司应当运用 GPS 等技术手段，确保不向网约车推送起讫点均不在该车许可运营区域内的订单信息。

付费乘客应当使用通过网络平台预约乘坐网约车辆，以保障自身合法权益。网约车不得搭载没有通过网约车平台预约的乘客，

不得巡游揽客；不得在火车站、汽车站、步行街口等划定的出租汽车候客区域排队候客。

巡游车加入网约平台的，在火车站、汽车站、步行街口等出租汽车候客区域排队候客时不得接受网约订单。

第五章 监督检查

第三十二条 交通运输主管部门应当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。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。

第三十三条 网约车每年进行一次营运资格审验。审验不合格的，收回《网络预约出租汽车运输证》或公告作废，取消网约车营运资格。

第三十四条 交通运输主管部门应当建立投诉制度，公开投诉电话、通信地址或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员以及经营者的投诉和社会监督。

交通运输主管部门受理投诉后，应当自受理之日起 20 日内予以处理，并将处理结果告知投诉人。情况复杂的，处理时限可以适当延长。

第三十五条 交通运输主管部门可以依据交通与安全监控视频资料、汽车行驶记录仪或者卫星定位系统所记录的资料，认定违法事实。

第三十六条 网约车平台公司应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，建立 24 小时服务投诉值班制度，指定部门或者人员及时受理投诉，10 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客，向交通运输主管部门报备。

第三十七条 出租汽车行业协会应当建立网约车平台公司和驾驶员不良记录黑名单制度，加强行业自律。

网约车平台公司不得接入列入黑名单的驾驶员。对乘客用户评价为差评累计达 3 次及以上、违规经营 3 次及以上的驾驶员，网约车平台公司应暂停其接入运营，对其进行法律法规、职业道德培训，培训时间不少于 24 学时，培训合格后方可继续运营。

第三十八条 发改、通信、公安、人社、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。

第三十九条 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。

第六章 附 则

第四十条 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。

第四十一条 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。私人小汽车合乘（俗称拼车、顺风车）应以提供合乘人自我出行为前提，不得提供网约车经营服务。具体管理办法另行制定。

第四十二条 本细则自 2019 年 8 月 15 日起施行，有效期五年。

附件：网络预约出租汽车经营申请表

附件

受理申请机关专用

网络预约出租汽车经营申请表

说明

1. 申请从事网络预约出租汽车经营应当按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的有关规定向相应出租汽车行政主管部门提出申请，填写本表，并同时提交其他相关材料。
2. 本表可向各级出租汽车行政主管部门免费索取，也可自行从交通运输部网站（www.mot.gov.cn）下载打印。
3. 本表需用钢笔填写或者计算机打印，请用正楷，要求字迹工整。

申请人基本信息

申请人名称 _____

要求填写企业（公司）全称

负责人姓名 _____ 经办人姓名 _____

通信地址 _____

邮 编 _____ 电 话 _____

手 机 _____ 电子邮箱 _____

申请材料核对表

请在□内划√

1. 网络预约出租汽车经营申请表（本表） □
2. 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 □
3. 企业法人营业执照 □
属于分支机构的应当提供营业执照 □
外商投资企业应提供外商投资企业批准证书 □
4. 具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料 □
5. 具备供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 □
6. 数据库接入情况 □
7. 服务器设置在中国内地的情况说明 □
8. 网络安全管理制度和安全保护技术措施文本 □
9. 提供支付结算服务的银行或者非银行支付机构签订的协议范本 □
10. 服务所在地办公场所、管理人员等信息 □
11. 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 □

只有上述材料齐全有效后，你的申请才能受理

声 明

我声明本表及其他相关材料中提供的信息均真实可靠。

我知悉如此表中有故意填写的虚假信息，我取得的经营许可将被撤销。

我承诺将遵守国家有关法律、行政法规及其他相关规章的规定。

负责人签名 _____

日期 _____

负责人职位 _____

分送：省政府办公厅，省政府法制办。市委常委，市长、副市长，市政府秘书长、副秘书长。

各县、市、区人民政府，市政府各部门、各直属机构。市纪委，市委办公室，市人大办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。韶关军分区。中省驻韶各单位。

韶关市人民政府办公室

2019年7月15日印发
