

市人民政府办公室关于印发 天门市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则的通知

(天政办发〔2023〕10号)

各乡、镇人民政府，各办事处、农场，天门经济开发区，市政府各部门：

《天门市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府常务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

天门市人民政府办公室

2023年5月31日

天门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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》及相关法律法规的规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于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、管理及其他相关活动。

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，按照高品质服务、差异化经营的原则，适度、有序发展网约车。

巡游出租车可加入网约车平台，鼓励巡游出租车与网约车融

合发展。通过网约车平台提供电召服务的巡游出租车，遵守巡游出租车管理的相关规定。

第四条 本市网约车运价实行市场调节价，为维护公共秩序和社会公众利益，政府在必要时可以对网约车运价实行政府指导价。网约车数量实行市场调节。建立网约车运力规模动态监测，必要时实行动态调整。

第五条 市交通运输主管部门在市人民政府领导下，负责我市行政区域内网约车管理和监督工作。

市经信、公安、人社、商务、税务、市场监管、发改、网信、人行等相关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第二章 许可条件

第六条 申请从事网约车经营的平台公司，应当具备线上线下一服务能力，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）在本市有相应服务机构及服务能力，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，按要求配备服务质量、安全监管、投诉处理等管理人员；

（五）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 申请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，其中，燃油车辆轴距不小于2650毫米；新能源车辆轴距不小于2350毫米，综合工况续航里程达到250千米以上，提倡使用新能源车辆；

（二）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，车辆尾气排放符合我市环保标准；

（三）安装具有行驶记录功能的固定式车载卫星定位装置、应急报警装置，在指定位置设置市交通运输主管部门统一制作的网约车监督标识；

（四）投保营业性交强险、营业性第三者责任险、乘客意外伤害险和承运人责任险；

（五）车辆属于个人所有的，车辆所有人名下应当没有登记

的其他巡游车和网约车，本人应当取得《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（六）法律法规规定的其他条件。

第八条 申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）具有本市户籍或者取得本市居住证；

（二）取得 C1 类及以上准驾车型《机动车驾驶证》并具有 3 年以上驾驶经历；

（三）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；

（四）无暴力犯罪记录；

（五）自申请之日前 5 年内无被吊销出租汽车从业资格证记录；

（六）不超过法定退休年龄，身体健康；

（七）法律法规规定的其他条件。

第三章 许可程序

第九条 申请从事网约车经营的平台公司，向市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）线上服务能力认定结果，包括：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，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，提供支付结算服务的银行或者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。

市交通运输主管部门对网约车经营申请中有关线下服务能力材料进行审核，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。

市交通运输主管部门对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，向网约车平台公司发放有效期为 5 年的《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》。

网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向市交通运输主管部门提交书面报告，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。已经依法取得经营许可的网约车平台公司，经监督检查发现其在经营过程中不符合法定条件，或取得经营许可后无正当理由超过 180 日未投入符合要求的车辆运营以及运营后连续 180 日以上停运的，视为自动放弃经营，由市交通运输主管部门责令改正，拒不改正或者整改不合格的，暂扣其经营许可证件。暂扣经营许可证件期限不得超过 30 日。被暂扣经营许可证件的网约车平台公司应当立即停止相关经营活动或者予以整改，拒不停止或者不予整改的，由原许可部门吊销其网约车经营许可证件。

第十条 申请从事网约车经营的车辆，由网约车平台公司或者车辆所有人向市交通运输主管部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车运输证申请表；



- (二) 车辆登记证书、行驶证原件及复印件;
- (三) 车辆彩色照片 2 张及照片电子文档;
- (四) 车辆使用性质登记变更为“预约出租客运”申请表;
- (五) 证明符合网约车车辆条件的其他材料。

市交通运输主管部门依据本细则规定的条件审核后,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》。

第十一条 申请从事网约车服务的驾驶员,由驾驶员或者网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请,并提交以下材料:

- (一) 网络预约出租汽车驾驶员证申请表;
- (二) 身份证、驾驶证原件及复印件;
- (三) 近期一寸彩色登记照片 3 张。

市交通运输主管部门按照本细则规定的条件进行核查,符合条件的,由市交通运输主管部门组织考核,对考核合格的驾驶员发放注册有效期为 3 年的《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 经营规范

第十二条 网约车平台公司承担承运人责任,应当遵守下列规定:

- (一) 提供连续服务,不得擅自中止服务;保证运营安全,

对服务中发生的安全责任事故等承担先行赔付责任；

（二）建立并落实服务质量管理、安全管理、营运管理、投诉处理和从业人员教育培训等各项制度。制定并公布符合规定的服务质量管理标准，对达不到服务质量管理标准要求的驾驶员和车辆，应当按规定处理，并及时将解约人员、车辆信息报送市交通运输主管部门；

（三）建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，设置固定电话受理投诉，及时调查处理乘客投诉，对乘客的投诉应当自受理之日起 3 日内调查处理完毕；

（四）合理确定网约车运价，实行明码标价，网约车平台公司调整定价机制或者动态加价机制，应至少提前 7 日向社会公告，主动接受有关部门监督；

（五）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，损害国家利益或者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；

（六）网约车不得安装顶灯、空车待租标志灯等巡游出租汽车标识，可以在接入平台的车辆上张贴或喷涂网约车标识；

（七）按照税务机关规定的方式向乘客提供出租汽车发票；

（八）保证网络服务平台运行的可靠性，提供 24 小时不间断

断运营服务；

（九）平台数据库向交通运输部门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）保证车辆卫星定位装置、应急报警装置的正常使用；

（十一）不得利用网络服务平台发布危害社会稳定等法律法规禁止传播的信息；

（十二）履行和承担法律、法规和规章规定的其他义务和责任。

第十三条 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）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，起讫点一端应在许可的经营区域内；

（二）按照运营服务规范 and 标准提供网约车运营服务；

（三）保持车辆容貌和车内整洁卫生，保证车辆卫星定位装置、应急报警装置等运营设备完好；

（四）严格按照服务平台生成的订单提供运营服务，不得拒载或中途甩客；

（五）按照规定的计程计价方式收费，不得违规收费；

（六）不得接入未取得经营许可的网约车平台或使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

（七）不得将车辆交由他人运营，不得巡游揽客，不得在巡

游车营业站排队候客；

（八）为老人、儿童等行动不便的乘客提供上下车协助；

（九）履行和承担法律、法规和规章规定的其他义务和责任。

第十四条 乘客应当遵守下列规定：

（一）遵守网约车运营服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

（二）自觉履行与网约车平台经营者达成的电子协议，按照约定标准及方式支付车费；

（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

（四）不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

（五）不得在车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施、设备；

（六）醉酒者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

（七）不得有法律法规规定的禁止性行为。

第五章 监督检查

第十五条 市交通运输主管部门应当定期组织开展网约车服务质量信誉考核，并及时向社会公布经营企业基本信息、服务

质量信誉考核结果、乘客投诉处理情况等信息，可根据管理需要依法调取查阅网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

第十六条 市交通运输主管部门应当依法对网约车经营行为实施监督检查。

市人社部门应当对网约车平台公司用工情况进行监督检查。

市市场监管部门应当依法查处网约车平台公司不正当竞争行为。对网约车价格行为进行监督管理，依法查处价格违法行为。

市税务部门应当对网约车平台公司和驾驶员的纳税行为进行监督管理，依法查处税收违法行为。

市公安、网信等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；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，并配合市交通运输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。

第十七条 市交通运输主管部门应当建立和完善监管平台，实现与发改、经信、公安、人社、商务、税务、市场监管、政务

服务和大数据管理、网信等部门信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量信息、乘客评价信息以及信用记录等。

第十八条 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。

第六章 法律责任

第十九条 违反本规定，擅自从事或者变相从事网约车经营活动，有下列行为之一的，由市交通运输主管部门责令改正，予以警告，并按照以下规定分别予以罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未取得《网络预约出租汽车经营许可证》的，对网约车平台公司处以 10000 元以上 30000 元以下罚款；

（二）未取得《网络预约出租汽车运输证》的，对当事人处以 3000 元以上 10000 元以下罚款；

（三）未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的，对当事人处以 200 元以上 2000 元以下罚款。

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，分别按照前款第（二）项、第（三）项的规定予以罚款。

第二十条 网约车平台公司违反本规定，有下列行为之一的，由市交通运输主管部门和市市场监管部门按照职责责令改正，对每次违法行为处以 5000 元以上 10000 元以下罚款；情节严重的，处以 10000 元以上 30000 元以下罚款：

（一）提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》，或者线上提供服务车辆与线下实际提供服务车辆不一致的；

（二）提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，或者线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务驾驶员不一致的；

（三）未按照规定保证车辆技术状况良好的；

（四）起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动的；

（五）未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向市交通运输主管部门报备的；

（六）未按照规定制定服务质量标准、建立并落实投诉举报制度的；

（七）未按照规定提供共享信息，或者不配合市交通运输主管部门调取查阅相关数据信息的；

（八）未履行管理责任，出现甩客、故意绕道、违规收费等严重违反国家相关运营服务标准行为的。

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，由市交通运输主管部门依据相关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销相关许可证件。

第二十一条 网约车驾驶员违反本规定，有下列情形之一的，由市交通运输主管部门和市市场监管部门按照职责责令改正，对每次违法行为处以 50 元以上 200 元以下罚款：

（一）途中甩客或者故意绕道行驶的；

（二）违规收费的；

（三）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的。

网约车驾驶员不再具备从业条件或者有严重违法行为的，由市交通运输主管部门依据相关法律法规的有关规定撤销或者吊销从业资格证。

对网约车驾驶员的行政处罚信息计入驾驶员和网约车平台公司信用记录。

第二十二条 网约车平台公司及网约车驾驶员违法使用或者泄露约车人、乘客个人信息的，由公安、网信等部门依照各自职责处以 2000 元以上 10000 元以下罚款；给信息主体造成损失的，依法承担民事责任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

网约车平台公司拒不履行或者拒不按要求为公安机关依法

开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动提供技术支持与协助的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十三条 网约车平台公司或者驾驶员因违法违规行为被公安、市场监管、网信等部门吊销或注销相关证件的，市交通运输主管部门可依法注销其《网络预约出租汽车经营许可证》或者《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第七章 附 则

第二十四条 允许和鼓励私人小客车合乘。私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指由合乘服务提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐，并分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。合乘服务提供者应通过网络平台邀约合乘人，不得进行巡游式邀约，涉及分摊费用的应在发布信息时载明，分摊费用不得超过行程燃料费和通行费用总额，合乘信息服务平台应对合乘服务提供者信息进行审核，确认服务提供者驾驶信息、车辆信息及安全承诺等内容齐全且合乘服务提供者每日发布合乘信息不得超过2次。市交通运输主管部门对运输经营行为进行检查时，合乘服务提供者、合乘者、合乘信息服务平台有义务进行配合。严禁以合乘名义开展出租客运非法运营。

第二十五条 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。小型非营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照网约车报废标准报废。其他小型营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照该类型营运载客汽车报废标准和网约车报废标准中先行达到的标准报废。

第二十六条 本细则自发布之日起施行，有效期5年，由市交通运输主管部门负责解释。在施行过程中，相关法律法规及国家、省有关规定与本细则有冲突或另有新规定的，从其规定。