

沈阳市人民政府办公厅文件

沈政办发〔2017〕7号

沈阳市人民政府办公厅关于印发《沈阳市 网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（暂行）》的通知

各区、县（市）人民政府，市政府有关部门、有关直属单位：

经市政府同意，现将《沈阳市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



（此件公开发布）

沈阳市网络预约出租汽车 经营服务管理实施细则(暂行)

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《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》、《沈阳市人民政府办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》等有关法律法规和文件规定,结合我市实际,制定本实施细则。

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)的经营服务和管理活动。

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(以下称网约车平台公司),是指依法取得本市网约车经营许可、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 交通运输主管部门负责本行政区域内网约车的管理

和监督工作,其所属的出租汽车管理机构履行具体管理职责。

其他有关部门依据法定职责,做好网约车相关监督管理工作。

第四条 优先发展城市公共交通,适度发展出租汽车,坚持高品质服务、差异化经营的原则,有序发展网约车。

市交通局根据公众出行需求和网约车发展定位,综合考虑经济发展水平、城市交通拥堵状况、出租汽车里程利用率等因素,建立网约车运力规模动态调整机制,报市政府批准后实施。

第五条 网约车运价实行市场调节价,必要时可实行政府指导价。

第二章 网约车平台公司管理

第六条 网约车平台公司是网约车运输服务的提供者,须具备线上线下服务能力,承担承运人责任和相应社会责任。

第七条 拟从事网约车经营的网约车平台公司应向市交通局提出申请,取得《网络预约出租汽车经营许可证》。

第八条 网约车平台公司申请《网络预约出租汽车经营许可证》,应当符合下列条件:

(一)在本市工商注册登记的企业法人或分支机构,并在本市依法纳税;

(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与处理能力,具备供交通、通信、公安、税务、网信等监管部门依法调取查询网络数据信息的条件,网络服务平台数据库接入政府监管平台,服务器设置在中国内地,未设置在本

市的,应当在本市设置数据同步备份系统,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。包括:接入车辆管理制度、驾驶员管理制度、网约车调度规则、安全生产管理制度、网络安全管理制度、服务质量及投诉管理制度、信息安全及乘客隐私保护制度、运价制定规则及价格公示制度;

(五)在服务所在地有相应的服务机构及服务能力;

(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,还应当符合外商投资相关法律法规的规定。

第九条 网约车平台公司申请《网络预约出租汽车经营许可证》,应当提交下列材料:

(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,经办人身份证明及其复印件和委托书;

(三)企业法人营业执照,企业法人在本市设立分支机构的,还应当提供分支机构营业执照;

(四)提交由省级交通运输主管部门会同有关部门对该公司线上服务能力的审核认定结果,及平台服务器和数据备份系统设

置情况说明；

(五)提供经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度等文本；

(六)提供本市的办公场所、负责人员和管理人员等信息；

(七)法律法规规章要求提供的其他材料。

第十条 市交通局受理申请后,应当对申请人提交的材料进行审核,并对其办公场所进行实地勘验。

第十一条 市交通局应当自受理申请之日起 20 日内作出许可或不予许可的决定;无法按期作出决定的,经市交通局负责人批准,可延长 10 日,并将延期理由告知申请人。

第十二条 对作出行政许可决定的,市交通局应当明确申请人的经营范围、区域、期限等内容,发放《网络预约出租汽车经营许可证》;对作出不予行政许可决定的,市交通局应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第十三条 《网络预约出租汽车经营许可证》有效期 4 年。网约车平台公司需要延续有效期的,应当于有效期届满 30 日前向市交通局提出申请;市交通局根据申请,在该行政许可有效期届满前作出是否准予延续的决定。

第十四条 网约车平台公司暂停或终止运营的,应当提前 30 日向市交通局递交书面报告,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》交回原许可部门。

第三章 网约车车辆管理

第十五条 拟申请网约车经营的车辆,应当符合下列条件:

(一)取得本市公安交通管理部门核发的车辆行驶证,且初次注册登记日期未满3年的7座及以下乘用车;

(二)安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置,车辆卫星定位装置相关数据应当接入政府监管平台,实现数据实时共享;

(三)车辆轴距不小于2700毫米、排气量不小于1.8升,车辆购置税的计税价格在12万元以上;新能源车辆轴距不小于2650毫米,续航里程不小于250千米;

(四)车辆技术性能符合运营安全相关标准要求。

第十六条 拟申请网约车经营的车辆所有人为自然人的,车辆所有人应当取得网约车从业资格且其名下没有尚在经营使用期内的巡游车或网约车;车辆所有人为企业的,应当雇佣相应的驾驶员。

第十七条 申请人按照以下流程申办《网络预约出租汽车运输证》。

(一)申请人向市出租汽车市场管理办公室提出申请,并提交下列申请材料:

1.《网络预约出租汽车运输证》申请表;

2. 申请人证明材料。申请人为自然人的提供身份证明及复印件,申请人为企业法人或分支机构的提供营业执照、经办人身份

证明及复印件；

3. 登记在申请人名下车辆的登记证、行驶证、车辆购置发票、购置税缴税凭证及复印件；

4. 相应的网约车驾驶员从业资格证件，受企业雇佣的驾驶员还应当提供其与企业签订的劳动合同及复印件；

5. 车辆彩色照片2张及照片电子文档；

6. 与网约车平台公司签订的入网营运意向书（平台自有车辆除外）；

7. 变更车辆使用性质为“预约出租客运”的申请。

（二）市出租汽车市场管理办公室按规定对申请材料进行审核，审核通过的，在变更车辆使用性质申请上签署意见。

（三）申请人持变更车辆使用性质申请及相关材料，到公安交通管理部门将车辆使用性质变更为“预约出租客运”。

（四）车辆使用性质变更后，申请人按照国家和本市规定加装车辆卫星定位装置和应急报警装置等相关设备。

（五）申请人持变更使用性质后的机动车行驶证及复印件，到市出租汽车市场管理办公室申请办理《网络预约出租汽车运输证》。

（六）市出租汽车市场管理办公室审核申请人提交的相关材料并对车辆相关设备勘验合格后，制发《网络预约出租汽车运输证》。

第十八条 《网络预约出租汽车运输证》有效期自车辆行驶

证初次注册之日起不超过8年。

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。

第十九条 网约车不得设置与巡游车相同或相似的车辆外观颜色和车辆标识，不得安装顶灯、空车灯、计价器等巡游出租汽车专用服务设施设备。

第二十条 车辆报废、转出、所有权转让的，网约车车辆经营期限自动终止，市出租汽车市场管理办公室应当注销其《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车经营许可证》被注销、撤销或吊销的，市出租汽车市场管理办公室应当注销平台公司自有车辆的《网络预约出租汽车运输证》。

网约车车辆退出经营的，车辆所有人应当将《网络预约出租汽车运输证》交回市出租汽车市场管理办公室。公安交通管理部门应当根据车辆所有人申请，凭市出租汽车市场管理办公室开具的《网络预约出租汽车运输证》回收证明，为其办理车辆报废或变更车辆登记信息。

第四章 网约车驾驶员管理

第二十一条 拟从事网约车经营服务的驾驶员，应当参加市出租汽车市场管理办公室组织的从业资格考试，取得《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十二条 申请参加网约车从业资格考试的驾驶员，应当

符合下列条件：

- (一)具有本市户籍或居住证；
- (二)未达到法定退休年龄；
- (三)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；
- (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)最近5年内在本市无被吊销出租汽车从业资格记录；
- (七)法律法规规章规定的其他条件。

第二十三条 申请参加网约车从业资格考试的驾驶员,应当提供下列材料：

- (一)身份证明及复印件；
- (二)机动车驾驶证及复印件；
- (三)近期二寸彩色登记照片2张；
- (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分记录的证明材料；
- (五)无暴力犯罪记录的证明材料。

第二十四条 按照出租汽车驾驶员从业资格考试工作规范,由市出租汽车市场管理办公室及时安排符合条件的申请人考试。

第二十五条 已取得巡游车从业资格且符合第二十二条规定

条件的驾驶员,在注销巡游出租汽车从业注册后,可直接申领《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十六条 网约车驾驶员进行从业资格注册后,可上岗从事网约车经营服务。

网约车驾驶员从业资格注册由网约车平台公司向服务所在地出租汽车管理机构报备完成,报备信息包括驾驶员从业资格证信息、车辆信息、与网约车平台公司签订的劳动合同或经营合同等;网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或经营合同的,由网约车平台公司向服务所在地出租汽车管理机构申请注销。

网约车驾驶员从业资格注册有效期3年。注册有效期届满需要继续从事网约车经营服务的,应当于有效期届满30日前,由网约车平台公司向服务所在地出租汽车管理机构申请延续注册。

第二十七条 出租汽车管理机构定期对网约车驾驶员进行服务质量信誉考核。

网约车驾驶员服务质量信誉考核实行累计记分制度,对累计记分达到规定分值的驾驶员,按照规定对其进行职业培训;情节严重的,取消其网约车驾驶员从业资格。

具体考核记分办法由市出租汽车市场管理办公室另行制定。

第五章 网约车经营管理

第二十八条 网约车车辆和驾驶员应当接入取得经营许可的网约车服务平台,为乘客提供网约车经营服务。

第二十九条 网约车所有人为企业法人或分支机构的,应当

采取雇佣驾驶员的方式经营,与驾驶员签订劳动合同,依法缴纳社会保险。其车辆接入第三方网约车平台经营的,应当与网约车平台公司签订经营合同,明确车辆及驾驶员的日常管理等权利义务关系。

网约车所有人为自然人的,应当与网约车平台公司签订经营合同,按规定注册上岗并直接从事运营活动。

第三十条 网约车平台公司要充分利用互联网信息技术,加强提供服务车辆和驾驶员的生产经营管理,保证运营安全,保障乘客合法权益。应当遵守下列规定:

(一)执行网约车运营服务规范;

(二)保证提供服务的车辆、驾驶员具备合法资质,保证线上提供服务的车辆和驾驶员与线下实际提供服务的一致;

(三)维护和保障驾驶员合法权益,按照规定与平台自有车辆驾驶员签订劳动合同,与网约车所有人为自然人的经营者签订经营合同,明确双方权利义务;

(四)规范驾驶员管理,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;

(五)为乘客购买承运人责任险,保证提供服务的车辆具有营运车辆相关保险;对服务过程中发生的安全责任事故,应当承担先行赔付责任,不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险;

(六)对所有权属于自然人和企业法人的车辆,实行一致的接入政策和订单推送政策,不得歧视;

(七)在提供网约车服务时,负责提供驾驶员姓名、照片、手机号码、服务评价结果及车辆牌照等信息;不得向处于载客状态的车辆推送订单信息;

(八)建立服务评价体系,公示服务项目和质量承诺,对服务评价好的驾驶员优先推送订单信息;

(九)保证本平台注册车辆在许可的经营区域内从事经营活动,超出许可经营区域的,起讫点一端应当在许可的经营区域内;

(十)建立服务投诉处理制度,设立并公布 24 小时服务电话,对乘客投诉应当在 5 日内调查处理完毕,并将处理结果告知乘客;

(十一)合理确定网约车运价,实行明码标价并公示作价规则,须向乘客提供相应的出租汽车发票;运价规则调整时,应当提前 10 天向社会公布,并向市发展改革委、交通局报备;

(十二)不得进行为排挤竞争对手或独占市场,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的不正当价格行为,不得进行价格违法行为;

(十三)除配合国家机关依法行使监督检查权或刑事侦查权外,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、银行账户或支付账户、地理位置、出行路线等个人信息,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;发生信息泄漏后,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;

(十四)法律法规规章规定的其他义务和责任。

第三十一条 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

- (一) 遵守道路交通安全规定、网约车运营服务规范和标准，文明驾驶，礼貌服务；
- (二) 保持运营车辆性能良好，保证运营、监管设施设备完好；
- (三) 保持车容车貌和车内整洁卫生；
- (四) 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；
- (五) 随车携带《网络预约出租汽车运输证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》；
- (六) 按照合理路线或乘客要求的路线行驶，不得途中甩客或故意绕道行驶；
- (七) 不得巡游揽客、站点候客；
- (八) 不得在载客状态下承揽其他预约业务；
- (九) 按照约定标准和方式向乘客收费，不得违规收费；
- (十) 发现乘客遗失财物，应当及时归还失主；无法找到失主的，应当及时上交出租汽车行业失物招领服务中心，不得私自留存；
- (十一) 法律法规规章规定的其他义务和责任。

第三十二条 乘客具有下列行为之一的，网约车驾驶员有权拒绝服务：

- (一) 向驾驶员提出不符合道路交通安全规定要求的；
- (二) 携带违禁、污损车辆物品或妨碍驾驶员行车安全的宠

物、物品乘车的；

(三)不按标准及方式支付车费的；

(四)精神病患者无人监护、酗酒者丧失自控能力无人陪同的；

(五)乘客吸烟经劝阻无效的。

第六章 监督检查

第三十三条 市交通局应当建设和完善政府监管平台,实现与网约车平台信息共享。共享信息包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量及乘客评价信息等。

出租汽车管理机构应当加强网约车市场监管及网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

出租汽车管理机构应当定期组织开展网约车服务质量测评,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。对质量测评结果较差的网约车平台公司,应当责令其限期整改;未按期整改或整改不到位的,应当暂停受理其新增车辆和驾驶员注册业务。

出租汽车管理机构、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。

第三十四条 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,并配合出租汽车管理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。

公安、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。

第三十五条 市发展改革、公安、人力资源社会保障、外经贸、税务、工商、质监、网信、人民银行沈阳分行营业管理部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。

第三十六条 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信用信息共享平台和全国企业信用信息公示系统上予以公示。

第三十七条 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。

第七章 附 则

第三十八条 对违反本实施细则的行为,由有关部门依据有关法律、法规、规章予以处罚。

第三十九条 巡游车通过网约车平台提供电召服务的,遵守巡游车管理的相关规定。

第四十条 本细则自发布之日起实施,至2017年6月30日为过渡期。

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公厅，沈阳警备区，市法院、检察院，市各人民团体、新闻单位。

沈阳市人民政府办公厅

2017 年 2 月 13 日印发

