沈阳市网络预约出租汽车

经营服务管理实施细则

**（征求意见稿）**

第一章　总　则

**第一条** 为了规范网络预约出租汽车经营行为，保障运营安全和乘客合法权益，更好地满足社会公众多样化出行需求，根据有关法律、法规，结合本市实际，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。

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** 市交通运输主管部门负责本市行政区域内网约车的监督管理工作。

市发展改革、市场监管、工信、商务、公安、人力资源社会保障、税务、网信及人民银行驻沈机构等部门依据法定职责，对网约车经营行为实施相关监督管理。

**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。

市交通运输主管部门根据公众出行需求和网约车发展定位，综合考虑道路资源承载能力、环境保护等因素，制定网约车运力规模动态调整方案，报市人民政府批准后实施。

**第五条** 网约车运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

第二章　网约车平台公司

**第六条** 从事网约车经营的平台公司，应当依法取得《网络预约出租汽车经营许可证》。

**第七条** 申请《网络预约出租汽车经营许可证》，应当具备线上线下服务能力，符合下列条件：

　　（一）具有企业法人资格。非本市企业法人的，应当在本市设立分支机构；

　　（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能够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）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；

（五）在本市有与其经营规模相适应的办公场所、经营管理机构、工作人员；

（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，还应当符合外商投资相关法律法规的规定。

**第八条** 申请《网络预约出租汽车经营许可证》，应当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，经办人身份证明及其复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照，申请人为非本市企业法人的还应当提供在本市设立的分支机构营业执照；

（四）企业法人注册地按规定具有职权的省级或市级交通运输主管部门商同级公安、税务、通信、网信、人民银行等部门出具的线上服务能力认定结果材料；

（五）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，包括：1.接入车辆技术标准和管理制度；2.驾驶员管理制度；3.网约车调度规则；4.安全生产管理制度、网络安全管理制度；5.服务质量及投诉管理制度；6.信息安全及乘客隐私保护制度；7.运价制定规则及价格公示制度等；

（六）办公场所、经营管理机构、工作人员证明材料；

（七）法律、法规、规章规定的其他材料。

**第九条** 市交通运输主管部门受理申请后，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。

**第十条** 市交通运输主管部门应当自受理申请之日起20个工作日内作出是否准予许可的决定。20个工作日内不能作出决定的，经市交通运输主管部门负责人批准，可延长10个工作日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

对符合条件的，市交通运输主管部门应当作出准予行政许可的决定，明确经营范围、经营区域、经营期限等事项，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》；不符合条件的，市交通运输主管部门应当作出不予行政许可决定并说明理由。

**第十一条** 《网络预约出租汽车经营许可证》有效期4年。

被许可人需要申请延续《网络预约出租汽车经营许可证》有效期的，应当于有效期届满30日前向市交通运输主管部门提出申请。市交通运输主管部门依据本细则第七、第八、第九条规定，结合网约车平台公司在经营许可有效期内的质量信誉考核情况，依法作出是否准予延续许可的决定。

**第十二条** 网约车平台公司应当在取得《网络预约出租汽车经营许可证》并按照规定向通信主管部门申请互联网信息服务备案后开展相关业务。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起30日内，按照规定到公安机关办理备案手续。

**第十三条** 网约车平台公司取得经营许可证件后无正当理由超过180日未接入车辆开展经营服务，或者开展经营服务后连续180日以上无经营的，视为自动终止经营。

**第十四条** 网约车平台公司暂停或终止运营的，应当提前30日向市交通运输主管部门递交书面报告，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《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

**第十五条** 从事网约车经营服务的车辆，应当取得《网络预约出租汽车运输证》。

**第十六条** 申请《网络预约出租汽车运输证》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、卫星定位、应急报警等功能的车载终端，采集的相关数据能够接入政府监管平台，实现数据传输共享；

（三）应为纯电动车辆，轴距不小于2650毫米；

（四）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求。

**第十七条** 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，应当雇佣取得网约车从业资格的驾驶员。

**第十八条** 申请人办理《网络预约出租汽车运输证》，需向市交通运输主管部门提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证》申请表；

（二）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；

（三）登记在申请人名下车辆的登记证、行驶证及复印件；

（四）网约车驾驶员从业资格证件。申请人自然人的，应当提交申请人《网络预约出租汽车驾驶员证》及复印件，由本人驾驶该车辆提供网约车服务的承诺书；申请人为企业法人或分支机构的，应当提交聘用驾驶员《网络预约出租汽车驾驶员证》及复印件；

（五）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）。

（六）变更车辆使用性质为“预约出租客运”的申请。

**第十九条** 市交通运输主管部门依据运力调整方案安排，组织对申请人申请材料进行审核。审核通过的，申请人变更车辆使用性质为“预约出租客运”，按规定加装车辆卫星定位装置和应急报警装置等相关设备，由市交通运输主管部门制发《网络预约出租汽车运输证》。

**第二十条** 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。

**第二十一条** 《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。

有下列情形之一的，车辆应当退出网约车经营：

（一）车辆行驶里程达到60万千米的；

（二）车辆行驶里程未达到60万千米但使用年限达到8年的；

（三）车辆所有人为企业，该企业营业执照或经营许可被吊销、撤销或者注销的；

（四）车辆所有人为自然人，该人《网络预约出租汽车驾驶员证》被吊销、撤销或者注销的；

（五）车辆登记所有人或车辆使用性质变更的。

**第二十二条** 网约车车辆需要变更登记所有人或使用性质的，网约车所有人应当向市交通运输主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》，凭注销证明向市公安交通管理部门提出申请。

第四章　网约车驾驶员

**第二十三条** 从事网约车经营服务的驾驶员，应当参加市交通运输主管部门组织的从业资格考试，取得《网络预约出租汽车驾驶员证》。

**第二十四条** 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）未超过法定年龄要求；

（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）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）最近5年内无被吊销出租汽车从业资格的记录。

**第二十五条** 申请参加网约车从业资格考试的驾驶员，应当提供以下证明或承诺材料：

（一）身份证明及复印件；

（二）机动车驾驶证及复印件；

（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分记录的材料；

（四）无暴力犯罪记录的材料。

**第二十六条** 市交通运输主管部门会同公安机关建立网约车驾驶员背景审核联合工作机制，对已实现信息联网的驾驶员身份证件信息、犯罪记录情况、驾驶证信息、交通违法记录情况进行审核。

**第二十七条** 市交通运输主管部门按照出租汽车驾驶员从业资格考试工作规范及时安排符合申请条件的驾驶员参加考试，对考试合格的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

**第二十八条** 《网络预约出租汽车驾驶员证》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。

**第二十九条** 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车辆所有人或网约车平台公司向服务所在地交通运输主管部门报备完成，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，应当向服务所在地交通运输主管部门申请注销注册。

**第三十条** 交通运输主管部门定期对网约车驾驶员进行服务质量信誉考核。根据考核结果，可以作出警告、教育培训、吊销从业资格证的处理。

第五章　网约车经营行为

**第三十一条** 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。

**第三十二条**　网约车平台公司应当保证提供服务的车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，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，并将车辆相关信息向市交通运输主管部门报备。

网约车平台公司应当投保承运人责任险，保证提供服务的车辆具有营运车辆交通事故责任强制保险、第三者责任险等相关保险，对服务过程中发生的安全责任事故等，承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转嫁运输服务风险。

**第三十三条** 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，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，并将驾驶员相关信息向市交通运输主管部门报备。

网约车平台公司应当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，维护和保障驾驶员合法权益。

**第三十四条** 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，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。

网约车平台公司在提供网约车服务时，应当在乘客客户端显示驾驶员姓名、照片、手机号码、服务评价结果、车牌号码、服务监督电话等信息。

网约车平台公司不得向处于载客状态的车辆驾驶员发布其他预约业务信息。

**第三十五条** 网约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价。计价规则、收入分配规则应当通过公司网站、移动互联网客户端等载体向社会公开。

网约车平台公司应当按照乘客需要提供电子或纸质出租汽车发票。

**第三十六条**　网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，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。

**第三十七条** 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。

**第三十八条** 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；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，不得使用前述个人信息用于其他用途。

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。

**第三十九条** 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。

**第四十条** 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）遵守道路交通安全管理规定、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）不得以网络预约以外的其他方式载客运营，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收取费用，不得违规收费；

（十）发现乘客遗失财物，应当及时归还失主；无法归还的，应当及时送交交通运输主管部门或公安等部门；

（十一）未经乘客同意不得搭载其他乘客；

（十二）法律法规规章规定的其他义务和责任。

**第四十一条**  乘客应当遵守下列乘车规定：

（一）不得向驾驶员提出不符合道路交通安全管理规定的要求；

（二）不得携带违禁、污损车辆物品或妨碍驾驶员行车安全的宠物、物品；

　　（三）按照约定标准及方式支付车费；

（四）精神病人、酗酒者乘车须有监护人陪同；

　　（五）不得在网约车内吸烟，不得损坏车辆设施、设备。

　　乘客违反前款规定的，网约车驾驶员可以拒绝或者终止提供服务，网约车经营者不得因此对驾驶员实施经济处罚或者其他限制措施。

**第四十二条** 网约车应当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。

第六章　监督检查

**第四十三条**　市交通运输主管部门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、订单信息、服务质量及乘客评价信息等。

交通运输主管部门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。

交通运输主管部门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，列入日常监督检查重点；未按期整改或整改不到位的，应当采取暂停其新增车辆等行政性约束措施。

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。

**第四十四条** 乘客对网约车服务进行投诉的，由网约车平台公司先行处理。网约车平台公司受理乘客投诉事项后，按照公布的服务质量承诺，应在24小时内处理，5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%，并建立投诉处理档案，接受交通运输主管部门监督检查。

乘客对网约车经营者答复不满意或者逾期未收到答复的，可以向交通运输主管部门投诉。网约车平台公司应当配合调查处理投诉事项，提交相关材料。

**第四十五条** 通信主管部门和公安、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。

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。

**第四十六条** 发展改革部门按照职责指导网约车平台公司公布符合有关规定的计程计价方式，规范网约车收费行为。

**第四十七条** 市场监管部门按照职责依法组织对网约车平台公司的商事登记与监管；组织有关部门依法查处网约车平台公司不正当竞争等违法行为；依法监管查处经营者违反明码标价规定行为和价格欺诈行为。

**第四十八条** 人力资源社会保障部门按照职责实施相关监督检查，依法查处网约车经营活动中侵害驾驶员合法权益的行为。

**第四十九条** 税务部门按照职责实施相关监督检查，依法查处网约车经营服务中的税收违法行为。

**第五十条** 通信、人民银行等有关部门、单位按照各自职责，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。

**第五十一条** 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。

**第五十二条** 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。

**第五十三条** 被许可人取得网约车经营相关许可后不再具备许可条件的，市交通运输主管部门应当责令限期改正，被许可人在改正前应当中止相关经营服务。

被许可人拒不整改或者在规定期限内通过整改仍无法满足许可条件的，市交通运输主管部门应当根据被许可人申请或者依照职权，注销、撤销该许可。

第七章　附　则

**第五十四条** 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。

**第五十五条** 依托互联网技术为乘客与线上网约车平台公司提供交易撮合及居间服务的第三方平台，不得接入未取得网约车经营许可的网约车平台公司，提供服务的驾驶员和车辆均应办理相应网约车许可。

第三方平台应当与合作的网约车平台公司签订协议，明确对车辆以及驾驶员的日常管理等权利义务关系，依法建立健全咨询服务和投诉处理首问负责制度，保障乘客以及驾驶员的合法权益。

**第五十六条** 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。

**第五十七条** 本细则自发布之日起实施。