

鄂州市网络预约出租汽车经营服务管理 暂行办法（修订）

（2018年2月10日鄂州市人民政府令第7号公布2023年1月13日鄂州市人民政府令第22号修订）

第一条 为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，根据国家有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法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）经营服务、监督管理以及其他相关活动。

本办法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。

本办法所称网络预约出租汽车经营者（以下简称网约车平台公司），是指构建网络服务平台，从事网约车经营服务的营利法人。

第三条 坚持优先发展城市公共交通、适度发展出租汽车行业的原则，统筹、规范、有序发展网约车，实现网约车与巡游出租汽车（以下简称巡游车）错位发展、差异化经营，为乘客提供高品质服务。

网约车数量和运营价格实行市场调节。

第四条 市交通运输主管部门是本市网约车行政主管部门，负责对全市网约车平台公司、车辆和驾驶员的行政许可，以及网约车日常运营监管等工作，依职权查处违法行为。

发展改革、市场监管、公安、人力资源和社会保障、商务、税务、网信、人民银行等部门根据各自职责，做好相关监督管理和服务工作。

第五条 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合下列条件：

（一）具有营利法人资格；

（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，具备供公安、交通运输、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）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）在本市行政区域内具有开展网约车经营的服务能力和保障服务的办公场所，按照相关要求配备安全监管和服务质

量、投诉处理等管理人员；

（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。

第六条 申请在本市从事网约车经营的，应当向市交通运输主管部门提出申请，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、资信证明原件及复印件，经办人身份证明原件及复印件和授权委托书；

（三）营利法人营业执照，属于分支机构的还应当提交分支机构营业执照；

（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，数据库接入情况及服务器设置在中国内地的情况说明，网络安全管理制度和安全保护技术措施文本，使用电子支付的应当提供与支付结算服务的银行或非银行支付机构签订的协议文本；

（六）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度等文本；

（七）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第七条 市交通运输主管部门应当自受理网约车经营服

务申请之日起 10 日内作出许可或者不予许可的决定。10 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，并发放《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》。

第八条 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，需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，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。

第九条 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，应当自终止经营之日起 10 日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回市交通运输主管部门。

第十条 拟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；
 - （二）车辆购置税计税价格在 10 万元（含）以上；
 - （三）车辆初次注册日期距申请时未满 3 年；
 - （四）车辆技术性能符合运营安全相关标准，尾气排放符合本市执行的国家机动车排放标准；
 - （五）安装符合国家规定的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置等运营设备；
 - （六）车身不得喷涂、安装巡游车专用标识、顶灯等巡游车专用设施设备；
 - （七）投保承运人责任险等营运车辆相关保险；
 - （八）法律、法规、规章规定的其他条件。
- 鼓励使用纯电动汽车等新能源汽车。

第十一条 使用符合规定条件的车辆从事网约车经营的，申请人（车辆所有人或者网约车平台公司）应当向市交通运输主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》。

申请办理《网络预约出租汽车运输证》应当提交以下材料：

- （一）申请表；
- （二）机动车合格证或者机动车检验合格标志，车辆行驶证、机动车登记证书、车辆购置发票原件及复印件；
- （三）车辆彩色照片 2 张及照片电子文档；
- （四）车辆综合技术性能检测报告证明；

(五) 承运人责任险等营运车辆相关保险的保单原件及复印件;

(六) 与取得本市《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司签订的入网营运意向合同或者协议(网约车平台公司自有车辆提供入网证明);

(七) 符合国家规定的运营设备的证明材料;

(八) 法律、法规、规章规定的其他材料。

第十二条 《网络预约出租汽车运输证》按以下程序办理:

(一) 申请人提出申请;

(二) 市交通运输主管部门按本办法规定的条件,对拟从事网约车经营的车辆进行审核。在受理申请人提交材料、交验车辆 5 日内,将经审核符合条件的车辆信息向公安机关反馈,并将审核结果告知申请人;

(三) 经审核符合条件的车辆,申请人到公安机关办理车辆登记或变更,公安机关通过与市交通运输主管部门信息交换对相关信息进行核验,在受理申请 5 日内,对已通过市交通运输主管部门审核的车辆,登记或变更为“预约出租客运”,并将相关信息向市交通运输主管部门反馈;

(四) 市交通运输主管部门接到公安机关反馈信息后 5 日内,对机动车行驶证已登记为“预约出租客运”的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十三条 有下列情形之一的,应当退出网约车经营,由

市交通运输主管部门注销《网络预约出租汽车运输证》:

- (一)《网络预约出租汽车运输证》有效期届满未延续的;
- (二)《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前申请退出网约车经营的;
- (三)车辆所有人为企业,该企业营业执照被吊销、撤销或者注销的;
- (四)网约车车辆行驶里程达到60万千米或者使用年限达到8年。

第十四条 拟从事网约车服务的驾驶员,由驾驶员或者与驾驶员签约的网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请,并应当符合以下条件:

- (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)不超过法定退休年龄,身体健康;
- (五)自申请之日起前5年内无被吊销道路运输或者出租汽车从业资格证记录;
- (六)法律、法规、规章规定的其他条件。

市公安机关负责对前款(一)至(三)项条件进行审核并

出具审核意见。

第十五条 申请从事网约车经营的驾驶员，符合规定条件的，经市交通运输主管部门考试合格后核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十六条 网约车平台公司承担承运人责任，应当遵守下列规定：

（一）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；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；

（二）提供连续服务，不得擅自中止服务；保证运营安全，依法对服务中发生的安全责任事故等承担赔偿责任；

（三）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；对未达到服务质量管理标准的驾驶员和车辆应当按规定处理，解约的还应当及时将解约人员、车辆信息报市交通运输主管部门；

（四）向社会公布服务质量评价制度、乘客投诉处理制度和服务质量承诺，及时受理乘客投诉，应自受理之日起 10 日内作出答复；

（五）合理确定网约车运价，实行明码标价，不得随意加价；确需动态加价的，应当制定动态调整机制，并在拟加价之日 7 日前向社会公布；依法提供相应的出租汽车发票；

（六）不得接受未经许可的车辆和人员从事网约车运营服

务；

（七）向本市网约车监管平台实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（八）不得利用网络服务平台发布危害社会稳定以及其他法律、法规禁止传播的信息；

（九）法律、法规、规章的其他有关规定。

第十七条 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，起讫点一端应当在许可的经营区域内，不得从事或者变相从事客运班线经营；

（二）按照运营服务规范 and 标准提供网约车运营服务；

（三）保持车辆外观和车内整洁卫生，保证车辆运营设备完好；

（四）严格按照网约车平台生成的订单提供运营服务，不得拒载或者途中甩客；

（五）按照规定的计程计价方式收费，不得违规收费；

（六）不得接入未在本市取得经营许可的网约车平台或者使用未取得本市《网络预约出租汽车运输证》的车辆提供网约车运营服务；

（七）在允许停车地点等候乘客，不得巡游揽客，不得在机场、火车站、汽车客运站等设立统一巡游车调度服务站或者实行排队候客的场所揽客；

(八) 法律、法规、规章的其他有关规定。

第十八条 乘客应当遵守下列规定：

(一) 遵守网约车运营服务规定，自觉履行与网约车平台公司达成的协议，按照约定的时间和地点乘车，按照约定标准及方式支付车费；

(二) 不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

(三) 不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

(四) 不得在车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设备，不得向车外抛洒物品；

(五) 醉酒者、精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

(六) 法律、法规、规章的其他有关规定。

第十九条 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、服务质量以及乘客评价信息、网约车平台公司和驾驶员的信用记录等；应当加强对全市网约车市场监管，加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理；应当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。

市交通运输、公安等主管部门可根据管理需要依法调取和

查阅网约车平台公司的登记、运营及交易等相关数据信息。

第二十条 发展改革部门应当建立健全网约车价格监测分析预警机制，加强网约车价格管理。

市场监管部门应当依法查处网约车平台公司不正当竞争和价格违法行为。

人力资源和社会保障部门应当依法查处网约车平台公司和驾驶员的劳动违法行为。

税务机关应当对网约车平台公司和驾驶员的税收行为进行监督管理，依法查处税收违法行为。

公安、网信等部门应当对网络、通信信息安全进行监督管理，对认定存在违法违规行为的网约车平台公司依法予以查处。

第二十一条 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，并纳入全国全省信用信息共享平台。同时将网约车平台公司的行政处罚等信用信息在全国全省企业信用信息公示系统上予以公示。

第二十二条 网约车经营行为违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等法律、法规、规章和本办法规定的，由市交通运输主管部门和其他相关部门在各自职责范围内按照相关规定依法查处。

第二十三条 违反本办法规定的其他行为，由有关主管部门依据法律、法规、规章予以处罚。

第二十四条 网约车经营服务管理相关部门及其工作人员在工作中存在玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊等行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 巡游车根据乘客通过电信、互联网等电召方式提出的服务需求，按照约定时间和地点提供运营服务的，根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》的有关规定执行，不适用本办法。

私人小客车合乘不适用本办法。

本办法所称私人小客车合乘（也称为拼车、顺风车），是指通过互联网平台整合出行信息，由合乘出行提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择合乘出行提供者的小客车、分摊部分出行成本或者免费互助的共享出行方式。

第二十六条 市交通运输主管部门可根据本办法制定具体实施细则。

第二十七条 本办法自 2023 年 2 月 12 日起施行。原《鄂州市网络预约出租汽车经营服务管理实施办法（暂行）》（鄂州市人民政府令第 7 号）同时废止。