

厦门市人民政府文件

厦府规〔2020〕17 号

厦门市人民政府关于 印发网络预约出租汽车经营 服务管理办法的通知

各区人民政府,市直各委、办、局,各开发区管委会,各有关单位:

《厦门市网络预约出租汽车经营服务管理办法》已经市政府研究,现印发给你们,请认真贯彻落实。

厦门市人民政府

2020 年 12 月 29 日

(此件主动公开)

厦门市网络预约出租汽车 经营服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范网络预约出租汽车(以下简称“网约车”)发展,满足社会公众多样化出行需求,保障运营安全和各方合法权益,根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(交通运输部令 2019 年第 46 号)等有关规定,结合本市实际情况,制定本办法。

第二条 在本市行政区域内从事网约车经营服务、管理及其他相关活动的,应当遵守本办法。

第三条 市交通运输主管部门负责本市网约车行业监督管理工作。

发展改革、公安、网信、工信、人社、商务、生态环境、市场监管等部门在各自的职责范围内,依法对网约车实施监督管理。

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。

网约车运价实行市场调节价。

第五条 充分发挥市场调节作用,完善网约车准入和退出机制;加强政府引导,根据本市城市特点、交通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,建立运力

规模动态调整机制,促进网约车有序发展。

第二章 网约车平台公司

第六条 申请在本市从事网约车经营的,应当具有企业法人资格,并具备线上线下服务能力。线上服务能力按规定由企业注册地有权部门审核认定。线下服务能力应当符合下列条件:

(一)在本市登记注册的企业法人或者分支机构,同时具备投诉处理、驾驶员培训、网络监控等本地化服务管理能力。

(二)在本市设有与其经营规模相适应的固定的经营场所,并具有相应的服务、管理能力。

(三)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。

(四)网络服务平台数据库接入本市网约车监管平台。

(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,并提交下列材料:

(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,经办人的身份证明及其复印件和委托书。

(三)企业法人营业执照。企业法人注册地不在本市行政区域内的,还应当提交在本市登记注册的分支机构营业执照。

(四)在本市的经营场所权属证明或租赁合同。

(五)在本市的相应管理人员信息。

(六)网络预约出租汽车经营者线上服务能力认定结果。

(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。

第八条 市交通运输主管部门依照法定时限开展审核,对于网约车经营申请作出许可决定的,应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》。其中经营范围为网络预约出租汽车经营服务,经营区域为本市行政区域内,经营许可有效期4年。

第九条 网约车平台公司在经营许可有效期届满30日前,可以向原许可机关申请延续许可,原许可机关依据本办法第六条规定,结合网约车平台公司在经营许可有效期内的经营行为和质量信誉考核情况,依法作出是否准予延续许可的决定。

网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的,新的经营主体应当向原许可机关重新申请经营许可。

网约车平台公司变更名称、地址的,应当向原许可机关办理报备。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十条 拟从事网约车经营的车辆,车型档次应当不低于本市现有主流巡游出租汽车,且符合下列条件:

(一)7座及以下纯电动乘用车。

(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。

(三)车辆技术性能符合运营安全相关标准要求,车辆排气、噪声排放符合本市环保标准。

(四)车辆登记地及登记住所应在本市。

(五)首次申请的,车辆《机动车行驶证》载明的初次注册日期至申请之日未超过3年。退出营运后再次申请且符合规定的,车辆《机动车行驶证》载明的初次注册日期至申请之日不超过6年。

(六)轴距不低于2650毫米。

前款所称的纯电动乘用车,是指符合国家工业和信息化部新能源汽车推广应用推荐车型目录的纯电动乘用车以及国家有关规定许可的原装进口纯电动乘用车。

第十一条 申请在本市从事网约车经营的车辆,应当由车辆所有人或网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请。

第十二条 市交通运输主管部门按规定对申请材料进行审核,对符合条件且《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》,证件上注明接入的网约车平台公司名称和证件有效期,证件有效期与车辆所有人和网约车平

台公司签订的有效接入协议期限挂钩,最长不超过网约车车辆经营许可期限。

审核不通过或不予发证的,应当书面说明理由,并依法告知相应救济途径。

第十三条 网约车车辆经营许可期限自《机动车行驶证》载明的初次注册之日起不超过8年。

网约车车辆行驶里程达到60万千米时强制报废。行驶里程未达60万千米但使用年限达到8年时,退出网约车经营。

第十四条 网约车车辆所有人发生变更的,车辆所有人或网约车平台公司应向原许可机关办理备案手续,由原许可机关依法重新换发《网络预约出租汽车运输证》。

第十五条 网约车车辆与网约车平台公司中止合作、使用年限届满或达到报废标准的,车辆所有人或网约车平台公司应当向原许可机关提交车辆所有人与网约车平台公司中止合作的协议,并注销《网络预约出租汽车运输证》。未及时办理注销手续的,原许可机关可依法注销《网络预约出租汽车运输证》并公告证件失效。

车辆所有人与网约车平台公司签订的接入协议即将到期,拟继续合作的,车辆所有人或网约车平台公司应在《网络预约出租汽车运输证》证件有效期届满30日前,向原许可机关提交新签订的接入协议,由原许可机关依法重新换发《网络预约出租汽车运输证》。

第十六条 从事网约车服务的驾驶员,应当符合下列条件:

(一)具有本市户籍,或持有本市有效居住证或在本市已办理居住或暂住登记。

(二)未超过法定年龄要求。

(三)具有相应准驾车型的《机动车驾驶证》并具备3年以上驾驶经历。

(四)未列入交通运输主管部门、公安机关不良记录。

(五)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。

(六)无暴力犯罪记录。

(七)承诺在同一时间内只在一家网约车平台公司从事网约车服务。

(八)经网约车驾驶员从业资格考试合格。

第十七条 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的,应当由驾驶员或网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请。

第十八条 市交通运输主管部门依驾驶员或网约车平台公司申请,对符合本办法第十六条规定条件并经市交通运输主管部门考核合格的驾驶员,发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十九条 网约车驾驶员上岗服务的,应当报备注册。

网约车平台公司负责驾驶员的报备注册或注销。

第二十条 交通运输主管部门、公安机关应当建立网约车车辆、驾驶员网上联合审核便民工作机制,共同对申请人提交的证

明、承诺材料进行审核。

第二十一条 具备本市巡游出租汽车从业资格的驾驶员,最近3年诚信考核等级在AAA级以上,且符合本办法第十六条第(一)至第(七)项规定的,可以申请直接增发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 经营服务管理

第二十二条 网约车平台公司承担承运人责任,对接入的车辆和驾驶员负有管理责任,不得以任何方式转嫁网约车平台公司应当承担的责任。

第二十三条 网约车平台公司应当遵守国家有关治安防范方面的法规和标准,切实完善和落实人防、物防、技防设施技术要求,维护驾驶员和乘客的人身财产安全。

第二十四条 网约车平台公司应当遵守以下规定:

(一)应保证网络服务平台运行的可靠性,提供24小时不间断运营服务。

(二)与接入车辆的所有人签订接入协议,明确双方的权利和义务。保证提供服务的车辆已取得本市核发的《网络预约出租汽车运输证》,技术状况良好,安全性能可靠,具有营运车辆相关保险。保证线上与线下实际提供服务的车辆一致,并及时将车辆相关信息向市交通运输主管部门报备。

(三)为乘客购买承运人责任险等相关保险,充分保障乘客权益。车辆发生安全责任事故时,应承担先行赔付责任,不得以任何形式向乘客或驾驶员转移运输服务风险。

(四)与驾驶员签订劳动合同或协议,保证提供服务的驾驶员已取得本市核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》,保证线上与线下实际提供服务的驾驶员一致,按照规定向市交通运输主管部门进行驾驶员信息注册报备。

(五)定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训和日常教育培训,培训学时应符合有关规定要求。

(六)确保车辆和驾驶员没有接入其他网约车平台公司。

(七)向乘客提供网约车服务前,应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责,以及平台公司应履行的运输服务、安全管理、用户隐私保护等方面责任。

(八)向乘客提供符合税务部门规定的发票,鼓励使用电子发票。

(九)按照规定及时将平台上车辆、驾驶员的变动情况向市交通运输主管部门报备。

(十)确保车辆卫星定位装置和应急报警装置正常使用。

(十一)确保网络服务平台数据库实时接入本市网约车监管平台,并提供符合交通运输主管部门对网约车平台监管要求的数据。

(十二)按照国家有关规定,合理确定计程计价方式,按照公布

的计程计价方式提供运营服务。

(十三)公开服务质量承诺,设置服务监督与投诉处理机构,公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程,及时处理乘客的投诉。

(十四)建立企业投诉处理档案,积极配合相关部门调查处理投诉事项,提交投诉处理必要的相关材料。

(十五)加强市场监测,掌握行业动态信息,按管理部门的要求上报行业统计资料。

第二十五条 网约车驾驶员应当遵守以下规定:

(一)遵守道路交通安全规定,文明驾驶,礼貌服务。

(二)保持车辆和车上设备性能良好,保持车辆容貌和车内整洁卫生。

(三)不得接入未取得本市核发的《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司或使用未取得本市核发的《网络预约出租汽车运输证》的车辆提供网约车运营服务。

(四)不得巡游揽客和轮排候客,不得进入巡游车专用候客通道。

(五)运营时随车携带《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,不得中途甩客或者故意绕道行驶。

(七)在许可的经营区域内从事经营活动。

(八)按照网约车平台公司规定的标准及方式向乘客收费,不得违规收费。

第二十六条 网约车车辆不得安装巡游出租汽车标志顶灯、营运标志和空车待租标志,车身不得有区别于私家车的专用标识,车身颜色应使用出厂原色,不得定制专有颜色。

车辆所有人应当与已取得本市《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司签订接入协议,并在接入协议中承诺车辆在同一时间内只接入一家网约车平台公司提供网约车运营服务。

第二十七条 乘客应当遵守下列乘车规定:

(一)按照客户端应用程序显示金额支付车费和承担依法收费设施、路段的规费。

(二)不得携带管制刀具、武器或者易燃、易爆等危险物品。

(三)精神病人、酗酒者乘车须有监护人陪同。

(四)不得在车内吸烟,不得损坏车内设施。

(五)不得要求驾驶员作出违反出租汽车管理、道路交通管理、治安管理规定行为或者其他不当行为。

乘客违反前款规定的,驾驶员可以拒绝或者中止提供服务。

第二十八条 有下列情况之一的,乘客有权拒绝支付乘车费用,并可向网约车平台公司或有关部门举报:

(一)线上车辆、驾驶员与线下车辆、驾驶员不一致的。

(二)不按照规定计价标准收费的。

(三)不按照约定方式提供发票的。

(四)因驾驶员的责任或者车辆原因,不能将乘客送达目的地的。

(五)驾驶员未经乘客允许另载他人的。

第二十九条 网约车平台公司提供私人小客车合乘信息服务的,应当遵守以下规定:

(一)确保合乘出行信息由合乘服务提供者发布,信息内容包括具体合乘时间、行驶路线以及费用分摊等。

(二)为合乘服务提供者提供合乘信息服务,每车每日不得超过4次。

(三)合乘费用仅限于燃料成本、通行费等直接费用。计费方式按行驶里程计费,不得收取起步费或按时间计费。

(四)与合乘服务提供者和合乘者签订合乘协议,明确各方的权利和义务。

(五)记录合乘服务提供者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。

(六)将私人小客车合乘网络服务平台数据库接入本市交通运输主管部门监管平台。

(七)不得以私人小客车合乘、拼车、顺风车等名义变相从事网约车运营。

(八)不得以任何方式为非法营运提供便利。

前款所称私人小客车合乘,也称为拼车、顺风车,是由合乘服

务提供者事先发布出行信息,出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。

私人小客车合乘不属于网约车经营服务行为,且不以盈利为目的,有关合乘服务质量、成本分摊纠纷、安全事故等根据各方签订的合乘协议,通过相关法律途径解决。

第五章 监督检查

第三十条 交通运输主管部门应当依照有关规定,加强对网约车行业的监督管理工作。建立网约车服务质量考评制度,联合相关部门依法查处网约车各种违法行为。

第三十一条 交通运输主管部门应当会同相关部门建立联合监管机制,构建网约车监管平台,实现监管信息共享。

第三十二条 交通运输等有关部门执法人员依法实施监督检查时,有权向有关单位和个人了解情况,查阅和复制有关材料。监督检查过程中应当保守被检查单位和个人的商业秘密。

第三十三条 交通运输主管部门可以依法根据交通监控视频资料、汽车行驶记录仪、卫星定位系统和向网约车平台公司调取的信息资料,认定违法事实。

第三十四条 公安机关应当做好网约车车辆登记管理工作,与交通运输主管部门配合,做好网约车车辆、驾驶员准入资格相关

信息查询服务。

第三十五条 人社部门应当按照职责实施监督检查,依法查处网约车经营过程中侵害驾驶员合法权益的行为。

第三十六条 市场监管部门负责商事主体登记及信用信息公示平台的开发维护;各有关部门应当按照职责,将网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息通过市商事主体登记及信用信息公示平台给予公示。

市场监管部门依法组织对网约车平台公司的商事登记与监管;依法查处网约车经营过程中的计量违法行为;配合交通等部门依法参与网约车平台公司不正当竞争等违法行为的查处;依法开展价格监督检查,督促网约车平台公司做好收费明码标价工作,不得有不正当价格行为。发改部门应当督促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。

第三十七条 市出租汽车行业协会负责制定本市网约车行业职业规范,协调行业内部关系,开展行业自律,促进和维护公平的市场秩序,教育和督促会员遵守法律、法规和行业职业规范,向有关行业管理部门反映会员的意见和要求,维护会员的合法权益,并根据协会章程为会员提供相关的服务。

第六章 附 则

第三十八条 巡游出租汽车通过电信、互联网等电召服务方

式提供运营服务的,应当符合国家有关出租汽车经营服务管理规定的要求,并严格按照本市巡游出租汽车的计程计价方式和运价标准计收乘车费用。

第三十九条 网约车应参照社会车辆,严格遵守本市限号、限行等相关道路交通限制通行规定。

第四十条 本办法由市交通运输局负责解释。

第四十一条 本办法自 2021 年 2 月 1 日起施行,有效期 5 年。《厦门市人民政府关于印发厦门市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则的通知》(厦府〔2016〕351 号)同时废止。

本办法施行前已在本市办理《网络预约出租汽车运输证》的非纯电动车辆,在经营期限内仍可继续运营,但退出运营后再申请《网络预约出租汽车运输证》的,按本办法执行。

有关单位：市委网信办、人行厦门中心支行，厦门市税务局，市通信管理局。

厦门市人民政府办公厅

2020 年 12 月 30 日印发

