

大同市交通运输局
大同市工业和信息化局
大同市公安局
大同市商务局
大同市市场监督管理局
中共大同市委网络安全和信息化委员会办公室

文件

同交客运发〔2024〕41号

关于印发《大同市网络预约出租汽车经营
服务管理实施细则》的通知

各县（区）交通运输局、工业和信息化局、公安局、商务局、市场监督管理局，各县（区）委网络安全和信息化委员会办公室，市运输事业发展中心，市交通运输综合行政执法队，各有关单位：

《大同市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府办公会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

大同市交通运输局

大同市工业和信息化局

大同市公安局

大同市商务局

大同市市场监督管理局

中共大同市委网络安全和信息化委员会办公室

2024年3月25日

（此件主动公开）

大同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，促进我市出租汽车行业和互联网融合发展，规范网络预约出租汽车（以下简称网约车）的经营服务行为，保障运营安全和消费者合法权益，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》（国办发〔2016〕58号，以下简称《指导意见》）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2022年第42号，以下简称《暂行办法》）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（以下简称《规定》）、《山西省人民政府办公厅关于做好出租汽车行业改革发展稳定工作的通知》（晋政办发〔2016〕126号）等有关规定，制定本实施细则。

第二条 在本市从事网络预约出租汽车经营服务、管理及其相关活动，应当遵守本实施细则。

第三条 本细则所称网约车经营服务系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（以下简称网约车平台

公司)系指构建网络服务平台,从事网约车经营服务的企业法人。

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,必要时实行政府指导价。

第五条 市交通运输行政主管部门负责本市行政区域内网约车行业管理工作,并具体负责平城区、云冈区区域内网约车管理具体实施工作。

县(区)交通运输行政主管部门负责本行政区域内网约车管理具体实施工作,市交通运输行政主管部门对县(区)交通运输行政主管部门网约车管理具体实施工作进行监督指导。

市、县(区)发改、公安、工信、生态环境、税务、市场监管、商务、人社、行政审批服务管理、人民银行、网信等部门依据各自职责,对网约车行业实施相关监督管理。

第二章 网约车平台公司

第六条 在本市从事网约车经营服务的平台公司,应当具备线上线下服务能力。除符合《暂行办法》第五条的规定外,还应满足:

(一)具有企业法人资格;

(二)网络服务平台数据具备接入市交通运输行政主管部门的行业监管平台的条件并按要求接入相应平台,有符合规定的网

络安全管理制度和安全保护技术措施，保证网络服务平台安全、稳定运行；

（三）在本市有与经营规模（注册车辆数和驾驶员）相适应的办公场所和经营管理人员，具备安全管理、人员培训、投诉受理等服务能力，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；

（四）建立网约车服务评价体系和驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆定期维护、乘客投诉处理等有关制度；

（五）法律法规规定的其他条件。

第七条 在本市申请从事网约车经营服务的，需向负责出租汽车行政审批的部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网约车经营申请表；

（二）投资人、负责人身份和资信证明原件及复印件，经办人身份证明原件及复印件和委托书；

（三）企业法人注册地省级交通运输行政主管部门会同相关部门对其具备有关线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果；

（四）企业法人营业执照，属于分支机构的还应当提交营业执照，以及企业法人授权该分支机构负责人全权承担本市网约车经营服务、承运人责任和相应社会责任等企业主体责任的授权委托书；

（五）与其经营服务规模相适应的办公场所、经营服务设备

设施、人员管理架构及职责分工说明等证明材料；

（六）经营管理、安全生产、服务质量保障、规范经营承诺、治安防范、投诉处理等有关制度文本（其中应包括车内人员伤亡赔付保险方案以及企业履行社会责任承诺书）；

（七）法律法规规章要求提供的其他材料。

第八条 负责出租汽车行政审批的部门对网约车平台公司提交的申请材料进行审核，自受理之日起 20 日内完成审核，作出许可或者不予许可的决定。20 日内不能作出决定的，经负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

负责出租汽车行政审批的部门对网约车经营申请作出许可决定的，应当明确经营范围为网络预约出租汽车，经营区域根据审批部门管辖范围确定，经营期限为 4 年，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》。

已取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司，在许可有效期届满 30 日前，被许可人可以向负责出租汽车行政审批的部门申请延续许可有效期，每次延期期限为 4 年，负责出租汽车行政审批的部门应当在有效期届满前作出是否准予延续的决定。

交通运输行政主管部门联合公安、网信、社保等部门每年对辖区内网络预约出租车市场需求、收入水平等进行综合评估，根

据评估结果动态调整出租车市场规模。

第九条 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后，方可开展相关业务。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到山西省公安厅指定的受理机关办理备案手续。备案内容包括经营者真实身份信息、接入信息、《网络预约出租汽车经营许可证》等。涉及电信业务的，还应当符合电信管理的相关规定。

第十条 网约车平台公司在本市暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向负责出租汽车行政审批的部门书面报告，说明有关情况，告知提供服务的车辆所有人和驾驶员，并向社会公告。终止经营的公司，应当交回《网络预约出租汽车经营许可证》。逾期未交回的，由负责出租汽车行政审批的部门公告证件失效。

网约车平台公司取得经营许可后无正当理由超过 180 天未投入符合要求的车辆运营或者运营后连续 180 天以上停运的，视为自动放弃经营，由原许可部门撤销网络预约出租汽车经营许可。

聚合服务经营者应当对平台内网约车企业提交的信息进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。为确保信息更新及时、有效，鼓励每个月核验更新，有条件的，可实时核验。聚合服务经营者不得接入不符合要求的网约车企业。

第三章 网约车车辆及驾驶员

第十一条 在本市从事网约车经营服务的车辆，除符合《暂行办法》第十二条规定的条件外，还应当符合下列条件：

（一）在本市公安交通管理部门注册登记的7座（含7座）以下乘用车；

（二）非营运车辆转为网约车，车辆初次注册登记取得《机动车行驶证》之日起至申请《网络预约出租汽车运输证》之日未满3年且行驶里程不超过6万公里；许可的网约车经营期限为8年减去已使用年限的剩余期限；

（三）须使用新能源汽车（包括纯电动汽车、插电式混合动力汽车和氢燃料电池汽车）或甲醇汽车，且轴距达到2650毫米以上，纯电动汽车续驶里程（工况法）达到400公里以上；

（四）安装固定的并且符合国家技术标准具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置、驾驶员人脸识别装置，并按要求接入本市网约车行业监管平台，实现数据实时共享；

（五）外观颜色为单色，应当明显区分于巡游出租汽车，不得安装顶灯、空载灯等巡游车服务设施设备；

（六）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（七）按照国家相关规定投保营业性车辆的相关保险；

（八）政府相关部门的其它规定。

巡游出租车加入网约车平台，不受以上条款限制。

第十二条 负责出租汽车行政审批的部门依车辆所有人或网约车平台公司申请，符合本细则第十一条规定，申请《网络预约出租汽车运输证》的，按照以下流程办理。

（一）申请人向负责出租汽车行政审批的部门提出申请，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）登记在申请人名下车辆的《机动车登记证书》、《机动车行驶证》、本人身份证及复印件，申请人为法人的还需提供营业执照及复印件；

（3）车辆使用性质登记变更为“预约出租客运”申请表。

（二）对于符合条件的申请人，负责出租汽车行政审批的部门应当自收到申请后 10 个工作日内，向申请人出具《车辆登记变更证明》。

（三）申请人持《车辆登记变更证明》及相关材料，到市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安装车辆卫星定位装置、应急报警装置、驾驶员人脸识别装置。

（五）申请人办理完成（三）、（四）项手续，负责出租汽车行政审批的部门组织车辆复查，经审核车辆与申请材料一致的，制发《网络预约出租汽车运输证》，审核期限为 10 个工作日。

第十三条 网约车行驶里程达到 60 万公里时强制报废。行驶里程未达到 60 万公里但使用年限达到 8 年时，退出网约车经营。《网络预约出租汽车运输证》有效期起始日为发证之日，届满日为车辆行驶证载明的初次注册之日顺延 8 年对应的日期。

网约车车辆退出运营的，负责出租汽车行政审批的部门应当注销相应的《网络预约出租汽车运输证》并向车辆所有人出具《车辆登记变更证明》，车辆所有人持《车辆登记变更证明》到公安交通管理部门办理车辆使用性质登记变更。

网约车车辆所有人的《网络预约出租汽车驾驶员证》或企业法人营业执照被吊销、撤销或注销的，应当退出网约车营运，由负责出租汽车行政审批的部门注销相应的《网络预约出租汽车运输证》。市公安交通管理部门做好车辆使用性质变更。

企业法人合并、分立或者变更经营主体名称的，应当向负责出租汽车行政审批的部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更。负责出租汽车行政审批的部门自收到变更申请 20 日内作出许可变更或不予许可变更的决定。

《网络预约出租汽车运输证》不得擅自转让。车辆报废、退出、转让的，由负责出租汽车行政审批的部门收回《网络预约出租汽车运输证》。

第十四条 在本市从事网约车经营服务的驾驶员，除符合《暂行办法》第十四条规定的条件外，还应当符合下列条件：

(一) 年龄不得超过 60 周岁，法律法规另有规定的从其规定；

(二) 自申请之日前 5 年内无被吊销出租汽车从业资格证的记录, 无被查处未经许可从事非法道路运输经营的记录;

(三) 取得相应准驾车型的机动车驾驶证并具有 3 年以上驾驶经历;

(四) 无暴力犯罪记录, 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 3 个记分周期内没有记满 12 分记录;

(五) 法律法规规定的其他条件。

第十五条 负责出租汽车行政审批的部门依驾驶员或网约车平台申请, 经负责出租汽车行政审批的部门审核并考试合格后, 按规定为符合条件的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》, 有效期为 3 年。

市、县(区)交通运输主管部门会同同级公安机关对取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员定期复查, 对发现不符合从业条件的驾驶员, 将结果书面通知负责出租汽车行政审批的部门, 由负责出租汽车行政审批的部门依法注销其《网络预约出租汽车驾驶员证》。持外地市《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员, 不得在本市从事网约车服务。

第四章 服务规范

第十六条 网约车平台公司应当承担下列承运人责任, 保证运营安全, 保障乘客合法权益, 维护社会稳定。

（一）落实安全主体责任，完善运营、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。

（二）建立服务标准和规程，车辆检修、驾驶员守则、安全行车、学习和业务培训、营运管理、服务质量管理、投诉举报等制度。

（三）维护和保障驾驶员合法权益，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。

（四）旅客伤亡的损害赔偿责任。

（五）依法履行《中华人民共和国反恐怖主义法》、《中华人民共和国企业事业单位内部治安保卫条例》的相关规定。

（六）法律法规规章规定的其他责任。

第十七条 网约车平台公司应当督促驾驶员定期对车辆进行维护、检测，应当监控并记录车辆行驶里程和使用年限，保证车辆技术性能完好；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，并及时将车辆相关信息向市交通运输行政主管部门报备。

网约车平台公司应当定期维护车载卫星定位装置、应急报警装置及安全监控设备，保证运行车辆的营运信息能连续接入监管平台。

网约车平台应当保证车辆具有第三者责任险、乘客意外伤害

险、承运人责任险等营运车辆相关保险。

第十八条 网约车平台公司应当将驾驶员相关信息向市交通运输行政主管部门报备，并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。

网约车平台公司应当获取驾驶员每年身体健康状况、遵纪守法等记录，保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，并按照有关法律规定与驾驶员在平等、自愿、协商一致的前提下签订多种形式的劳动合同或协议，按有关要求归档备查。

网约车平台公司应当记录驾驶员、约车人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。

第十九条 网约车平台公司应当严格执行明码标价的规定，在网络服务平台和经营场所醒目位置及时、准确公示服务内容、收费标准、投诉方式等，不得收取任何未标明的费用，并向乘客提供本市电子或者纸质出租汽车发票。

网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，不得人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，损坏国家利益或者侵害乘客及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。网约车平台公司应当依法纳税。

网约车平台公司应当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。

第二十条 网约车平台公司采集驾驶员、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。在提供网约车服务前，应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，协议应当明确网约车平台公司履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任。

第二十一条 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺。

（一）建立车辆和驾驶员管理制度。对于驾驶员造成重大安全事故，发生侵害乘客利益、扰乱营运秩序等行为，网约车平台公司应当按照市交通行政主管部门的要求，依据相关管理制度，采取暂停承接业务、注销平台注册等措施。

（二）建立服务评价体系，如实采集和记录服务信息并定期对驾驶员进行考核。在提供网约车服务时，向乘客提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果以及车辆牌照等信息。

（三）建立乘客投诉处理制度，设置服务监督机构，建立网络投诉受理平台，公布服务监督电话。乘客因乘坐网约车引发矛盾纠纷，可向网约车平台公司进行投诉。网约车平台公司接到乘客投诉后，应在 24 小时内处理，3 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%，并切实保障乘客合法权益。

（四）建立乘客失物登记、保管、查找制度，及时处理乘客失物查询，并在 48 小时内答复。对驾驶员涉嫌侵占乘客财物的，

应及时上报公安部门依法处理。

第二十二条 网络预约出租汽车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，接受市交通运输行政主管部门的监督检查和指挥调度。

（二）应按规定在允许停车地点等候订单或乘客，服从管理人员调度，不得超越经营许可范围经营，不得干扰巡游出租车正常经营，不得巡游揽客和在巡游车调度站排队揽客。

（三）不得使用软件、设备等手段进行挑单、逃单、甩单、乱收费，特殊原因或乘客单方面原因，确需取消订单的，应按要求及时上报网约车平台公司。

（四）不得拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶；不得在载客状态时搭载他人；不得对举报、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；不得拒绝乘客使用电子支付；按乘客要求出具出租汽车发票。

（五）按照规定使用文明用语；遵守交通法规，文明安全行车，积极履行和承担法律、法规和规章规定的其他义务和责任，遵守大同市道路交通管理的有关规定。

第五章 监督检查

第二十三条 市交通运输行政主管部门应当建设和完善行业监管平台，实现与网约车平台信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员的基本信息、运营数据、服务质量以及乘客评价信息等。

市、县（区）交通运输行政主管部门应当加强对所辖区域网约车市场监管，加强对网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

市、县（区）交通运输行政主管部门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。

网约车平台公司考核不合格的，责令其限期整改，整改期间可暂停受理其新增车辆和驾驶员注册等业务；对拒不整改或整改不达标，由负责出租汽车行政审批的部门依法吊销经营许可。

驾驶员在考核周期内不达标或经营过程中出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为等情形的，应对其进行离岗培训，培训考核后仍不合格的依法取消从业资格，列入不良记录名单。

市、县（区）交通运输行政主管部门对网约车平台公司上报的驾驶员投诉信息，可按有关规定对其进行行政处罚。

第二十四条 公安、网信部门应当按照各自职责监督检查网约车平台公司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。

交通、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。

公安部门应做好网约车车辆登记管理工作，与负责出租汽车

行政审批的部门配合，做好网约车车辆、驾驶员准入资格相关信息查询服务。充分利用网络预约出租汽车监管平台加强各部门间的信息沟通共享，公安部门要每季度核查持证驾驶员背景信息变化情况，及时将相关信息反馈负责出租汽车行政审批的部门，对于不符合从业资格条件的，由负责出租汽车行政审批的部门撤销相关驾驶员从业资格证，并公告作废。

第二十五条 人力资源社会保障部门应研究制定维护网约车驾驶员合法权益的保障机制，督促网约车平台公司提高其所属驾驶员的待遇和保障水平；依法查处网约车平台公司经营过程中侵害驾驶员合法权益的劳动用工违法行为。

第二十六条 市场监管部门依法组织对网约车平台公司进行监管；依法查处网约车平台公司经营过程中的无证经营和不正当竞争等违法违规行为，依法对网约车经营者在经营中存在的违反价格管理和计量管理法律法规等违法行为进行处罚；督促本地网约车平台公司按规定进行明码标价，依法开展价格监督检查，查处本地网约车平台公司经营过程中的不正当价格行为。

第二十七条 中国人民银行大同市中心支行按照职责实施监督检查，依法查处违反规定提供支付结算服务的银行、非银行金融机构。

第二十八条 税务部门应督促网约车平台公司遵守税收相关法律法规，向乘客提供相应的发票并依法纳税，依法查处网约车

平台公司经营过程中违反税收法律法规的行为。

第二十九条 对网约车平台公司及驾驶员违法行为，依据《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》及其他有关法律、法规进行行政强制和行政处罚。

擅自安装、喷涂巡游车相关设施和标识、标志的，按巡游车管理规定实施处罚。

第三十条 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企业信用信息公示系统上予以公示。

对于严重失信的经营者和驾驶员，各相关部门可以采取不予行政许可、限制资质资格、列入日常监督检查重点等行政性约束措施，以及实施其他必要的联合惩戒措施。

第三十一条 市交通运输行政主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布统一受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受投诉和监督。

乘客对网约车服务进行投诉的，由网约车经营者先行处理。网约车经营者受理乘客投诉事项后，按照公布的服务质量承诺、投诉受理渠道及投诉办结时限办理并答复，建立投诉处理档案，并接受市交通运输行政主管部门监督检查。

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

以向市交通运输行政主管部门投诉，市交通运输行政主管部门投诉处理机构应当在 10 个工作日内处理完毕，答复投诉人；因特殊情况需要延长处理时间的，经投诉处理机构负责人批准，可以延长 10 个工作日。

网约车经营者应当配合调查处理投诉事项，提交必要的相关材料。

第六章 附则

第三十二条 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在合乘信息平台发布出行信息，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营业性运输经营行为，为合乘各方自愿的民事行为，相关权利、义务及安全责任事故等责任由合乘各方依法、依约自行承担。

私人小客车合乘的管理办法另行制定。

第三十三条 本实施细则由市交通运输主管部门负责解释。

第三十四条 本规定自 2024 年 3 月 25 日起施行，大同市人民政府 2017 年 8 月 22 日印发的《大同市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》同时废止。

大同市交通运输局办公室

2024年3月25日印发
