

網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法(全文)

網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法（交通運輸部 工業和信息化部 公安部 商務部 工商總局 質檢總局 國家網信辦令 2016 年第 60 號）

《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》已於 2016 年 7 月 14 日經交通運輸部第 15 次部務會議通過，並經工業和信息化部、公安部、商務部、工商總局、質檢總局、國家網信辦同意，現予公佈，自 2016 年 11 月 1 日起施行。

交通運輸部部長 楊傳堂

工業和信息化部部長 苗 圩

公安部部長 郭聲琨

商務部部長 高虎城

工商總局局長 張 茅

質檢總局局長 支樹平

國家網信辦主任 徐麟

2016 年 7 月 27 日

網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法

第一章 總 則

第一條 為更好地滿足社會公眾多樣化出行需求，促進出租汽車行業和互聯網融合發展，規範網絡預約出租汽車經營服務行為，保障運營安全和乘客合法權益，根據國家有關法律、行政法規，制定本辦法。

第二條 從事網絡預約出租汽車（以下簡稱網約車）經營服務，應當遵守本辦法。

本辦法所稱網約車經營服務，是指以互聯網技術為依托構建服務平台，整合供需信息，使用符合條件的車輛和駕駛員，提供非巡遊的預約出租汽車服務的經營活動。

本辦法所稱網絡預約出租汽車經營者（以下稱網約車平台公司），是指構建網絡服務平台，從事網約車經營服務的企業法人。

第三條 堅持優先發展城市公共交通、適度發展出租汽車，按照高品質服務、差異化經營的原則，有序發展網約車。

網約車運價實行市場調節價，城市人民政府認為有必要實行政府指導價的除外。

第四條 國務院交通運輸主管部門負責指導全國網約車管理工作。

各省、自治區人民政府交通運輸主管部門在本級人民政府領導下，負責指導本行政區域內網約車管理工作。

直轄市、設區的市級或者縣級交通運輸主管部門或人民政府指定的其他出租汽車行政主管部門（以下稱出租汽車行政主管部門）在本級人民政府領導下，負責具體實施網約車管理。

其他有關部門依據法定職責，對網約車實施相關監督管理。

第二章 網約車平台公司

第五條 申請從事網約車經營的，應當具備線上線下服務能力，符合下列條件：

（一）具有企業法人資格；

（二）具備開展網約車經營的互聯網平台和與擬開展業務相適應的信息數據交互及處理能力，具備供交通、通信、公安、稅務、網信等相關監管部門依法調取查詢相關網絡數據信息的條件，網絡服務平台數據庫接入出租汽車行政主管部門監管平台，服務器設置在中國內地，有符合規定的網絡安全管理制度和安全保護技術措施；

(三) 使用電子支付的，應當與銀行、非銀行支付機構簽訂提供支付結算服務的協議；

(四) 有健全的經營管理制度、安全生產管理制度和服務質量保障制度；

(五) 在服務所在地有相應服務機構及服務能力；

(六) 法律法規規定的其他條件。

外商投資網約車經營的，除符合上述條件外，還應當符合外商投資相關法律法規的規定。

第六條 申請從事網約車經營的，應當根據經營區域向相應的出租汽車行政主管部門提出申請，並提交以下材料：

(一) 網絡預約出租汽車經營申請表（見附件）；

(二) 投資人、負責人身份、資信證明及其複印件，經辦人的身份證明及其複印件和委託書；

(三) 企業法人營業執照，屬於分支機構的還應當提交營業執照，外商投資企業還應當提供外商投資企業批准證書；

(四) 服務所在地辦公場所、負責人員和管理人員等信息；

（五）具備互聯網平台和信息數據交互及處理能力的證明材料，具備供交通、通信、公安、稅務、網信等相關監管部門依法調取查詢相關網絡數據信息條件的證明材料，數據庫接入情況說明，服務器設置在中國內地的情況說明，依法建立並落實網絡安全管理制度的安全保護技術措施的證明材料；

（六）使用電子支付的，應當提供與銀行、非銀行支付機構簽訂的支付結算服務協議；

（七）經營管理制度、安全生產管理制度和服務質量保障制度文本；

（八）法律法規要求提供的其他材料。

首次從事網約車經營的，應當向企業註冊地相應出租汽車行政主管部門提出申請，前款第（五）、第（六）項有關線上服務能力材料由網約車平台公司註冊地省級交通運輸主管部門商同級通信、公安、稅務、網信、人民銀行等部門審核認定，並提供相應認定結果，認定結果全國有效。網約車平台公司在註冊地以外申請從事網約車經營的，應當提交前款第（五）、第（六）項有關線上服務能力認定結果。

其他線下服務能力材料，由受理申請的出租汽車行政主管部門進行審核。

第七條 出租汽車行政主管部門應當自受理之日起 20 日內作出許可或者不予許可的決定。20 日內不能作出決定的，經實施機關負責人批准，可以延長 10 日，並應當將延長期限的理由告知申請人。

第八條 出租汽車行政主管部門對於網約車經營申請作出行政許可決定的，應當明確經營範圍、經營區域、經營期限等，並發放《網絡預約出租汽車經營許可證》。

第九條 出租汽車行政主管部門對不符合規定條件的申請作出不予行政許可決定的，應當向申請人出具《不予行政許可決定書》。

第十條 網約車平台公司應當在取得相應《網絡預約出租汽車經營許可證》並向企業註冊地省級通信主管部門申請互聯網信息服務備案後，方可開展相關業務。備案內容包括經營者真實身份信息、接入信息、出租汽車行政主管部門核發的《網絡預約出租汽車經營許可證》等。涉及經營電信業務的，還應當符合電信管理的相關規定。

網約車平台公司應當自網絡正式聯通之日起 30 日內，到網約車平台公司管理運營機構所在地的省級人民政府公安機關指定的受理機關辦理備案手續。

第十一條 網約車平台公司暫停或者終止運營的，應當提前 30 日向服務所在地出租汽車行政主管部門書面報告，說明有關情況，通告提供服務的車輛所

有人和駕駛員，並向社會公告。終止經營的，應當將相應《網絡預約出租汽車經營許可證》交回原許可機關。

第三章 網約車車輛和駕駛員

第十二條 擬從事網約車經營的車輛，應當符合以下條件：

- （一）7 座及以下乘用車；
- （二）安裝具有行駛記錄功能的車輛衛星定位裝置、應急報警裝置；
- （三）車輛技術性能符合運營安全相關標準要求。

車輛的具體標準和營運要求，由相應的出租汽車行政主管部門，按照高品質服務、差異化經營的發展原則，結合本地實際情況確定。

第十三條 服務所在地出租汽車行政主管部門依車輛所有人或者網約車平台公司申請，按第十二條規定的條件審核後，對符合條件並登記為預約出租客運的車輛，發放《網絡預約出租汽車運輸證》。

城市人民政府對網約車發放《網絡預約出租汽車運輸證》另有規定的，從其規定。

第十四條 從事網約車服務的駕駛員，應當符合以下條件：

- （一）取得相應准駕車型機動車駕駛證並具有 3 年以上駕駛經歷；

(二) 無交通肇事犯罪、危險駕駛犯罪記錄，無吸毒記錄，無飲酒後駕駛記錄，最近連續 3 個記分週期內沒有記滿 12 分記錄；

(三) 無暴力犯罪記錄；

(四) 城市人民政府規定的其他條件。

第十五條 服務所在地設區的市級出租汽車行政主管部門依駕駛員或者網約車平台公司申請，按第十四條規定的條件核查並按規定考核後，為符合條件且考核合格的駕駛員，發放《網絡預約出租汽車駕駛員證》。

第四章 網約車經營行為

第十六條 網約車平台公司承擔承運人責任，應當保證運營安全，保障乘客合法權益。

第十七條 網約車平台公司應當保證提供服務車輛具備合法營運資質，技術狀況良好，安全性能可靠，具有營運車輛相關保險，保證線上提供服務的車輛與線下實際提供服務的車輛一致，並將車輛相關信息向服務所在地出租汽車行政主管部門報備。

第十八條 網約車平台公司應當保證提供服務的駕駛員具有合法從業資格，按照有關法律法規規定，根據工作時長、服務頻次等特點，與駕駛員簽訂多種形式的勞動合同或者協議，明確雙方的權利和義務。網約車平台公司應當維護

和保障駕駛員合法權益，開展有關法律法規、職業道德、服務規範、安全運營等方面的崗前培訓和日常教育，保證線上提供服務的駕駛員與線下實際提供服務的駕駛員一致，並將駕駛員相關信息向服務所在地出租汽車行政主管部門報備。

網約車平台公司應當記錄駕駛員、約車人在其服務平台發佈的信息內容、用戶註冊信息、身份認證信息、訂單日誌、上網日誌、網上交易日誌、行駛軌跡日誌等數據並備份。

第十九條 網約車平台公司應當公佈確定符合國家有關規定的計程計價方式，明確服務項目和質量承諾，建立服務評價體系和乘客投訴處理制度，如實採集與記錄駕駛員服務信息。在提供網約車服務時，提供駕駛員姓名、照片、手機號碼和服務評價結果，以及車輛牌照等信息。

第二十條 網約車平台公司應當合理確定網約車運價，實行明碼標價，並向乘客提供相應的出租汽車發票。

第二十一條 網約車平台公司不得妨礙市場公平競爭，不得侵害乘客合法權益和社會公共利益。

網約車平台公司不得有為排擠競爭對手或者獨佔市場，以低於成本的價格運營擾亂正常市場秩序，損害國家利益或者其他經營者合法權益等不正當價格行為，不得有價格違法行為。

第二十二條 網約車應當在許可的經營區域內從事經營活動，超出許可的經營區域的，起訖點一端應當在許可的經營區域內。

第二十三條 網約車平台公司應當依法納稅，為乘客購買承運人責任險等相關保險，充分保障乘客權益。

第二十四條 網約車平台公司應當加強安全管理，落實運營、網絡等安全防範措施，嚴格數據安全保護和管理，提高安全防範和抗風險能力，支持配合有關部門開展相關工作。

第二十五條 網約車平台公司和駕駛員提供經營服務應當符合國家有關運營服務標準，不得途中甩客或者故意繞道行駛，不得違規收費，不得對舉報、投訴其服務質量或者對其服務作出不滿意評價的乘客實施報復行為。

第二十六條 網約車平台公司應當通過其服務平台以顯著方式將駕駛員、約車人和乘客等個人信息的採集和使用的目的、方式和範圍進行告知。未經信息主體明示同意，網約車平台公司不得使用前述個人信息用於開展其他業務。

網約車平台公司採集駕駛員、約車人和乘客的個人信息，不得超越提供網約車業務所必需的範圍。

除配合國家機關依法行使監督檢查權或者刑事偵查權外，網約車平台公司不得向任何第三方提供駕駛員、約車人和乘客的姓名、聯繫方式、家庭住址、

銀行賬戶或者支付賬戶、地理位置、出行線路等個人信息，不得洩露地理坐標、地理標誌物等涉及國家安全的敏感信息。發生信息洩露後，網約車平台公司應當及時向相關主管部門報告，並採取及時有效的補救措施。

第二十七條 網約車平台公司應當遵守國家網絡和信息安全有關規定，所採集的個人信息和生成的業務數據，應當在中國內地存儲和使用，保存期限不少於 2 年，除法律法規另有規定外，上述信息和數據不得外流。

網約車平台公司不得利用其服務平台發佈法律法規禁止傳播的信息，不得為企業、個人及其他團體、組織發佈有害信息提供便利，並採取有效措施過濾阻斷有害信息傳播。發現他人利用其網絡服務平台傳播有害信息的，應當立即停止傳輸，保存有關記錄，並向國家有關機關報告。

網約車平台公司應當依照法律規定，為公安機關依法開展國家安全工作，防範、調查違法犯罪活動提供必要的技術支持與協助。

第二十八條 任何企業和個人不得向未取得合法資質的車輛、駕駛員提供信息對接開展網約車經營服務。不得以私人小客車合乘名義提供網約車經營服務。

網約車車輛和駕駛員不得通過未取得經營許可的網絡服務平台提供運營服務。

第五章 監督檢查

第二十九條 出租汽車行政主管部門應當建設和完善政府監管平台，實現與網約車平台信息共享。共享信息應當包括車輛和駕駛員基本信息、服務質量以及乘客評價信息等。

出租汽車行政主管部門應當加強對網約車市場監管，加強對網約車平台公司、車輛和駕駛員的資質審查與證件核發管理。

出租汽車行政主管部門應當定期組織開展網約車服務質量測評，並及時向社會公佈本地區網約車平台公司基本信息、服務質量測評結果、乘客投訴處理情況等信息。

出租汽車行政主管、公安等部門有權根據管理需要依法調取查閱管轄範圍內網約車平台公司的登記、運營和交易等相關數據信息。

第三十條 通信主管部門和公安、網信部門應當按照各自職責，對網約車平台公司非法收集、存儲、處理和利用有關個人信息、違反互聯網信息服務有關規定、危害網絡和信息安全、應用網約車服務平台發佈有害信息或者為企業、個人及其他團體組織發佈有害信息提供便利的行為，依法進行查處，並配合出租汽車行政主管部門對認定存在違法違規行為的網約車平台公司進行依法處置。

公安機關、網信部門應當按照各自職責監督檢查網絡安全管理制度和安全保護技術措施的落實情況，防範、查處有關違法犯罪活動。

第三十一條 發展改革、價格、通信、公安、人力資源社會保障、商務、人民銀行、稅務、工商、質檢、網信等部門按照各自職責，對網約車經營行為實施相關監督檢查，並對違法行為依法處理。

第三十二條 各有關部門應當按照職責建立網約車平台公司和駕駛員信用記錄，並納入全國信用信息共享平台。同時將網約車平台公司行政許可和行政處罰等信用信息在全國企業信用信息公示系統上予以公示。

第三十三條 出租汽車行業協會組織應當建立網約車平台公司和駕駛員不良記錄名單制度，加強行業自律。

第六章 法律責任

第三十四條 違反本規定，有下列行為之一的，由縣級以上出租汽車行政主管部門責令改正，予以警告，並處以 10000 元以上 30000 元以下罰款；構成犯罪的，依法追究刑事責任：

（一）未取得經營許可，擅自從事或者變相從事網約車經營活動的；

（二）偽造、變造或者使用偽造、變造、失效的《網絡預約出租汽車運輸證》《網絡預約出租汽車駕駛員證》從事網約車經營活動的。

第三十五條 網約車平台公司違反本規定，有下列行為之一的，由縣級以上出租汽車行政主管部門和價格主管部門按照職責責令改正，對每次違法行為處以 5000 元以上 10000 元以下罰款；情節嚴重的，處以 10000 元以上 30000 元以下罰款：

（一）提供服務車輛未取得《網絡預約出租汽車運輸證》，或者線上提供服務車輛與線下實際提供服務車輛不一致的；

（二）提供服務駕駛員未取得《網絡預約出租汽車駕駛員證》，或者線上提供服務駕駛員與線下實際提供服務駕駛員不一致的；

（三）未按照規定保證車輛技術狀況良好的；

（四）起訖點均不在許可的經營區域從事網約車經營活動的；

（五）未按照規定將提供服務的車輛、駕駛員相關信息向服務所在地出租汽車行政主管部門報備的；

（六）未按照規定制定服務質量標準、建立並落實投訴舉報制度的；

（七）未按照規定提供共享信息，或者不配合出租汽車行政主管部門調取查閱相關數據信息的；

（八）未履行管理責任，出現甩客、故意繞道、違規收費等嚴重違反國家相關運營服務標準行為的。

網約車平台公司不再具備線上線下服務能力或者有嚴重違法行為的，由縣級以上出租汽車行政主管部門依據相關法律法規的有關規定責令停業整頓、吊銷相關許可證件。

第三十六條 網約車駕駛員違反本規定，有下列情形之一的，由縣級以上出租汽車行政主管部門和價格主管部門按照職責責令改正，對每次違法行為處以50元以上200元以下罰款：

（一）未按照規定攜帶《網絡預約出租汽車運輸證》、《網絡預約出租汽車駕駛員證》的；

（二）途中甩客或者故意繞道行駛的；

（三）違規收費的；

（四）對舉報、投訴其服務質量或者對其服務作出不滿意評價的乘客實施報復行為的。

網約車駕駛員不再具備從業條件或者有嚴重違法行為的，由縣級以上出租汽車行政主管部門依據相關法律法規的有關規定撤銷或者吊銷從業資格證件。

對網約車駕駛員的行政處罰信息計入駕駛員和網約車平台公司信用記錄。

第三十七條 網約車平台公司違反本規定第十、十八、二十六、二十七條有關規定的，由網信部門、公安機關和通信主管部門按各自職責依照相關法律法

規規定給予處罰；給信息主體造成損失的，依法承擔民事責任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事責任。

網約車平台公司及網約車駕駛員違法使用或者洩露約車人、乘客個人信息的，由公安、網信等部門依照各自職責處以 2000 元以上 10000 元以下罰款；給信息主體造成損失的，依法承擔民事責任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事責任。

網約車平台公司拒不履行或者拒不按要求為公安機關依法開展國家安全工作，防範、調查違法犯罪活動提供技術支持與協助的，由公安機關依法予以處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

第七章 附 則

第三十八條 私人小客車合乘，也稱為拼車、順風車，按城市人民政府有關規定執行。

第三十九條 網約車行駛里程達到 60 萬千米時強制報廢。行駛里程未達到 60 萬千米但使用年限達到 8 年時，退出網約車經營。

小、微型非營運載客汽車登記為預約出租客運的，按照網約車報廢標準報廢。其他小、微型營運載客汽車登記為預約出租客運的，按照該類型營運載客汽車報廢標準和網約車報廢標準中先行達到的標準報廢。

省、自治區、直轄市人民政府有關部門要結合本地實際情況，制定網約車報廢標準的具體規定，並報國務院商務、公安、交通運輸等部門備案。

第四十條 本辦法自 2016 年 11 月 1 日起實施。各地可根據本辦法結合本地實際制定具體實施細則。