

昆明市网络预约 出租汽车经营服务管理暂行办法

昆政规〔2018〕2号

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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定，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）经营服务及其相关管理活动。

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企业法人。

第三条 坚持优先发展城市公共交通、适度发展出租汽车，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。

第四条 市客运出租汽车行政主管部门负责本市行政区域内网约车的行业管理。其所属的客运出租汽车管理机构负责五华、盘龙、官渡、西山、呈贡区范围内网约车的具体管理工作。

其他各县（市）区网约车行业管理由同级人民政府的客运出租汽车行政主管部门负责，具体管理工作由客运出租汽车管理机构实施，业务上接受市客运出租汽车行政主管部门的监督指导。

其他有关部门依据法定职责，做好网约车监督管理工作。

第二章 网约车平台公司

第五条 申请从事网约车经营服务的，应当具备线上线下服务能力，符合以下条件：

（一）具有企业法人资格；

（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，具备供交通运输、工业和信息化、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，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）网络服务平台数据库接入公安机关和客运出租汽车行政主管部门的监管平台；

（四）在服务所在地设立服务机构，拥有保障服务的办公场所、培训教育场所、企业管理人员、工程技术人员；

（五）具有健全的经营管理、安全生产管理和服务质量保障制度，包括驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理等制度；

（六）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；

（七）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 申请从事网约车经营服务的，应当向服务所在地客运出租汽车行政主管部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）省级交通运输行政主管部门出具的线上服务能力认定结果报告；

(三)具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料,具备供交通运输、工业和信息化、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条件的证明材料,数据库接入情况说明,服务器设置在中国内地的情况说明,依法建立并落实网络安全管理制度和安全保护技术措施的证明材料;

(四)投资人、负责人身份、资信证明,经办人身份证明和委托书;

(五)企业法人营业执照,外商投资企业(含港、澳、台、侨投资企业)还应当提供外商投资企业(含港、澳、台、侨投资企业)批准证书或备案情况说明;

(六)在服务所在地的办公场所、培训教育场所、负责人员和管理人员信息;

(七)使用电子支付的,应当提供与银行、非银行支付机构签订的支付结算服务协议;

(八)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;

(九)建立网约车服务评价体系的说明材料,驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、乘客投诉处理等有关制度文本;

(十)法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第七条 客运出租汽车行政主管部门应当自受理申请之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。

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，发放《网络预约出租汽车经营许可证》。对不符合规定条件的，向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第八条 网约车平台公司经营许可有效期为 8 年。期限届满拟继续经营的，应当在经营许可有效期届满 60 日前，向客运出租汽车行政主管部门提出申请。客运出租汽车管理机构以服务质量信誉考核结果等为依据作出许可。

取得、变更、注销《网络预约出租汽车经营许可证》的，应当依法向公安机关备案。

第九条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向服务所在地客运出租汽车行政主管部门书面报告，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，应当将相应《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关。

第三章 网约车车辆及驾驶员

第十条 从事网约车经营服务的车辆，应当符合以下条件：

（一）7 座及以下乘用车；

（二）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置和能向公安机关发送应急信息的应急报警装置；

（三）车辆的安全性能符合国家标准《机动车运行安全技术条件》（GB7258）及相关规定；

（四）持有本市公安机关交通管理部门核发的机动车行驶证，车辆初次注册登记时间不超过 4 年；

（五）燃油（气）车辆轴距 2650 毫米以上，车辆购置税的计税价格 10 万元以上；

（六）新能源汽车轴距 2600 毫米以上，续驶里程 200 千米以上，或者安全气囊 4 个以上，车辆购置税计税价格 10 万元以上；

（七）车辆使用性质登记为“预约出租客运”；

（八）在车身两侧前车门或车辆前挡风玻璃右上侧，喷涂或粘贴明显的运营标识；

（九）投保交强险、赔付额度不低于 100 万元的第三者责任险和乘客意外伤害险；

（十）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十一条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》的，应当由网约车平台公司向服务所在地客运出租汽车行政主管部门提出申请，并提交以下材料：

- （一）网络预约出租汽车运输证申请表；
- （二）机动车登记证书、机动车行驶证；
- （三）安装车辆卫星定位装置、应急报警装置证明；
- （四）机动车购置税发票；
- （五）车辆投保证明；

（六）车辆所有人为网约车平台公司的，应当提供营业执照、经办人身份证明；车辆所有人为其他企业的，还应当提供与网约车平台公司签订的有效委托协议；

（七）车辆所有人为个人的，应当提供车辆所有人身份证明及其《网络预约出租汽车驾驶员证》，与网约车平台公司签订的有效委托协议；

- （八）法律、法规、规章规定的其他材料。

第十二条 客运出租汽车行政主管部门应当自受理申请之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。对符合条件的车辆出具审核意见，公安机关交通管理部门依据审核意见将车辆使用性质登记为“预约出租客运”，由客运出租汽车行政主管部门发

放《网络预约出租汽车运输证》；对不符合条件的车辆，作出不予许可的决定。

《网络预约出租汽车运输证》有效期依据车辆使用年限确定，最长不超过8年。

第十三条 从事网约车经营服务的驾驶员，应当符合以下条件：

- （一）有本市户籍或者本市居住证；
- （二）持有公安机关交通管理部门核发的C1以上机动车驾驶证，并具有3年以上驾驶经历；
- （三）年龄65周岁以下，身体健康；
- （四）5年内无被吊销出租汽车从业资格证的记录；
- （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）经服务所在地客运出租汽车管理机构从业资格考试合格；
- （八）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十四条 申请办理《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应

当由网约车平台公司向客运出租汽车行政主管部门提出申请，并提交以下材料：

- （一）出租汽车驾驶员从业资格证申请表；
- （二）本市户籍或者本市居住证及身份证明；
- （三）公安机关交通管理部门核发的相应准驾车型机动车驾驶证；
- （四）服务所在地二级甲等以上医院出具的健康证明；
- （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 分记录的材料；
- （六）无暴力犯罪记录的材料；
- （七）驾驶员与网约车平台公司签订的劳动合同或协议；
- （八）法律、法规、规章规定的其他材料。

第十五条 客运出租汽车行政主管部门对申请人条件进行审核，审核通过的申请人，到指定地点参加考试。考试合格的，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

取得、变更、注销《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应当依法向公安机关备案。

第四章 网约车经营行为

第十六条 网约车平台公司承担承运人责任和相应社会责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益。

第十七条 网约车平台公司应当遵守以下规定：

（一）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；

（二）通过网约车平台及服务终端，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，保证线上提供的驾驶员、车辆与线下实际提供服务的驾驶员、车辆一致；

（三）平台数据库向服务所在地公安机关和客运出租汽车行政主管部门的监管平台实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（四）提供不间断运营服务，并明确服务项目，公布服务质量承诺，建立服务评价体系，如实记录车辆、驾驶员服务信息；

（五）合理确定网约车运价，实行明码标价，公布计程计价方式，提供相应的出租汽车发票；

（六）保持车辆技术状况良好，接入平台的车辆按规定喷涂

或粘贴明显的运营标识，对车辆定期检查、保养、按规定进行安全性能检测；

（七）承担驾驶员甩客、故意绕道等服务问题的管理责任，对乘客提出的服务质量问题及时调查处理并在7日内作出答复；

（八）对服务过程中发生的安全事故，承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险；

（九）按照规定组织实施驾驶员继续教育，开展岗前培训、业务培训和日常教育指导；

（十）投保承运人责任险；

（十一）不得组织或帮助他人以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务；

（十二）保障用户对所采集信息的知情权，采集信息不得超过网约车业务所需范围；

（十三）除配合国家机关行使监督检查权或刑事侦查权外，不得向第三方提供用户的个人信息，不得泄露涉及国家安全的敏感信息；

（十四）依法配合相关部门开展调取查阅数据信息等工作；

（十五）与驾驶员依法签订劳动合同或者协议，为驾驶员购买人身意外伤害保险，签订的合同或者协议不得以任何方式减轻

或者免除网约车平台公司应当向乘客承担的承运人责任；

（十六）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；

（十七）对乘客提出的服务质量问题及时调查处理并在 7 日内作出答复；

（十八）法律、法规、规章的其他规定。

第十八条 网约车驾驶员应遵守以下规定：

（一）不得接入未取得经营许可的服务平台或使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

（二）通过网络预约方式承运，不得巡游揽客，不得在巡游车候客区域候客；

（三）执行规定的计程计价方式，主动告知乘客本次运营费用，并向乘客提供相应的出租汽车发票；

（四）按照服务平台生成的订单提供运营服务，不得拒载或中途甩客；

（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）不得将车辆交给无从业资格证、未经从业资格注册的人员营运；

- (七) 保持通讯设备畅通;
- (八) 无法提供运营服务时, 及时上报平台;
- (九) 法律、法规、规章的其他规定。

第十九条 乘客应当遵守以下规定:

- (一) 不得向驾驶员提出违反交通管理法规和本办法的要求;
 - (二) 严禁携带易燃易爆等违禁物品乘车;
 - (三) 文明乘车, 不得吸烟和抛置废弃物, 爱护车辆卫生、设施和标志;
 - (四) 醉酒者或者精神病患者乘车的, 应当有人陪护;
 - (五) 按照规定支付车费及乘车途中所经路段发生的合法征收的道路、桥梁费;
 - (六) 遵守预约服务规定, 按照约定的时间和地点乘车;
 - (七) 要求驾驶员送还遗失物品的, 支付运输费用。
- 违反前款规定的, 驾驶员有权拒绝服务。

第五章 监督检查

第二十条 市客运出租汽车行政主管部门负责统筹协调网

约车的管理工作，制定网约车规范运营服务相关政策和规定。服务所在地客运出租汽车管理机构负责网约车运营状况的日常监管，定期调取平台的运营数据并对调取的数据进行核对。

第二十一条 工业和信息化、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信息或者为企业、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，并配合相关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。

发展改革、工业和信息化、公安、人力资源社会保障、商务、税务、工商、质监、网信、环保、科技、旅游等部门按照各自职责，对网约车经营行为实施监督检查，并对违法行为依法处理。

第二十二条 客运出租汽车行政主管部门应当建立投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱、电子邮箱等，接受投诉和监督。

乘客对网约车平台公司答复不满意或在办结时限后未收到

答复的，可以向客运出租汽车行政主管部门投诉，网约车平台公司应当配合调查。

第二十三条 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。

第二十四条 出租汽车协会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。

第二十五条 各有关部门应当建立联合监管机制，制定联席会议、信息互通、线上监管、联合执法、案件移送、失信惩戒、媒体披露、信誉考核等工作制度。

第六章 法律责任

第二十六条 未取得经营许可，擅自从事或者变相从事网约车经营活动的；伪造、变造或者使用伪造、变造、失效的《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》的，由客运出租汽车行政主管部门按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等规定依法查处。

第二十七条 网约车平台公司及驾驶员有违反本办法及其他法律、法规、规章规定行为的，由客运出租汽车行政主管部门依法查处。

第二十八条 网约车平台公司有价格违法、价格不正当竞争等行为的，由发展改革、工商部门依法查处。

第二十九条 对监管中发现的其他违法违规行为，由公安、人力资源社会保障、环保、商务、国税、地税、质监、人民银行、网信、通信等部门按照各自职责依法查处。

第七章 附 则

第三十条 私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，不适用本办法。

第三十一条 网约车行驶里程达到 60 万千米时强制报废，行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年时，退出网约车经营。

第三十二条 本办法自 2018 年 2 月 15 日起施行。