附件

保亭黎族苗族自治县网络预约出租汽车经营

服务管理实施细则（试行）

 （征求意见稿）

第一章 总 则

  **第一条** 为规范网络预约出租汽车经营行为，保障乘客安全和合法权益，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，根据交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监管总局 国家网信办关于修改《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的决定（中华人民共和国交通运输部令2019年第46号）有关规定，结合本县实际，制定本细则。

  **第二条** 本细则适用于本县行政区域内的网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营活动和监督管理。

本细则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。

本细则所称网络预约出租车经营者（以下简称“网约车平台公司”），是指构建网约车服务平台，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。如有特殊情况，县人民政府认为确有必要的，可实行政府指导价。

  **第四条**  县交通运输主管部门负责组织领导和实施本县行政区域的网约车管理工作。其他有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第二章 网约车平台公司

 **第五条** 在本县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）具有企业法人资格;

 （二）具备开展网约车经营的网络服务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、通信、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，网络服务平台数据库接入本县监管平台，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）有经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度，包括网络安全管理、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和网络安全保护技术措施；

 （五）在本县设立服务机构，并拥有保障服务的办公场所、工程技术人员和企业管理人员；

 （六）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。

  **第六条** 申请从事网约车经营的，向县网络预约出租车审批部门提出申请，并提交以下材料：

 （一）网络预约出租汽车经营服务申请表；

 （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，属于分支机构的还应当提交营业执照；

 （四）在本县办公场所、技术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，具备供交通、通信、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；

 （六）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；

 （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。

首次从事网约车经营的，应当向县网络预约出租车审批部门提出申请，前款第（五）、第（六）项有关线上服务能力材料由网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门会同通信、公安、税务、网信、人民银行等相关部门审核认定，并提供相应认定结果，认定结果全国有效。其他线下服务能力材料，由受理申请的县网络预约出租车审批部门进行审核。

  **第七条** 受理申请后，县网络预约出租车审批部门应在20个工作日内做出审核决定。20日内不能做出决定的，经批准可延长10个工作日。对于网约车经营申请做出行政许可决定的，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，明确经营范围为网络预约出租汽车，经营区域为本县行政区域，对不符合规定条件的申请做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》。

本县网约车应当在本县行政区域内从事经营活动，超出本县行政区域内的，起讫点一端应在本县行政区域内。

  **第八条**  申请从事网约车经营的企业应当在取得本县核发的《网络预约出租汽车经营许可证》并向海南省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** 网约车平台公司经营许可有效期为4年,从获得相应行政许可之日起计算。在经营许可有效期届满30日前，网约车平台公司可以向县网络预约出租车审批部门提出延续经营许可有效期的申请，县网络预约出租车审批部门应当在经营期限届满前作出是否准予延续的决定，对在经营有效期内没有出现违法违规行为的申请人，每次延期期限为4年。

 **第十条** 网约车平台公司因合并、分立等原因产生新的经营主体的，应按本细则规定重新申请经营许可。网约车平台公司在本县设立的分支机构变更名称、法定代表人、办公场所等情形的，应当向县网络预约出租车审批部门备案，并依法办理相关手续。

**第十一条** 被许可人在许可的经营期限内暂停或终止运营的，应当提前30个工作日内向县网络预约出租车审批部门提出书面报告，说明有关情况，通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，应当在10个工作日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关注销。

网约车经营者在经营过程中出现重大质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为、服务质量信誉考核不合格等情形的，对期限届满的不予重新许可。

第三章 网约车车辆

 **第十二条**  拟在本县从事网约车经营的车辆，应当符合下列条件：

 （一）7座及以下乘用车；

 （二）安装符合国家标准的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。

车辆购置税计税价格不低于本县巡游出租汽车购置税计税价格。其中新能源车的轴距不得小于2600毫米且纯电动续驶里程不得低于150公里，鼓励使用新能源、清洁能源、混合动力等环境友好型车辆；

已投保营业性交强险、营业性第三者责任险和乘客意外伤害险；

取得本县公安部门核发的车辆行驶证，且初次注册登记取得《机动车行驶证》之日至申请《网络预约出租汽车运输证》之日未满4年，车辆技术性能符合营运安全相关标准要求和本省机动车排放标准；

车辆整体外观和颜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；

（四）法律法规规定的其他条件。

注册登记为个人所有的车辆申请《网络预约出租汽车运输证》的，车辆所有人应当先取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，且名下无取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆，并承诺由本人驾驶所申请车辆提供网约车服务。

 **第十三条**  在本县从事网约车经营的车辆，申请人应当向县网络预约出租车审批部门提出申请，并提交以下材料：

 （一）网络预约出租汽车运输证申请表；

 （二）在本县登记注册核发的《机动车行驶证》、《机动车登记证书》原件及复印件；

 （三）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置合格证书及安装证明；

（四）已投保营业性交强险、营业性第三者责任险和乘客意外伤害险的证明材料；

（五）车辆近期全身彩色相片2张及相片电子文档；

（六）车辆所有人为网约车平台公司的，应当提交企业法人营业执照、企业法人代表身份证明的原件和复印件、近1年无重大安全生产责任事故的说明。

（七）车辆所有者为个人的，应当提交车辆所有人的身份证明原件及复印件，本县核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》原件及复印件；

（八）车辆所有者委托网约车平台公司办理申请的，应当提交双方签订的有效委托协议。

**第十四条**  未申领机动车行驶证的车辆要在我县从事网约车经营的，可凭县网络预约出租车审批部门出具的有关证明材料，先向县公安交警部门申领机动车行驶证，并登记为预约出租客运，再根据本细则第十三条规定向县网络预约出租车审批部门提出网约车申请。

**第十五条**  县网络预约出租车审批部门按规定对申请材料进行审核，在受理之日起10个工作日内为对审核通过的车辆出具《网络预约出租汽车车辆初审证明》，证明有效期为60日。

 **第十六条**  网约车平台公司或车辆所有人应当持县网络预约出租车审批部门出具的《网络预约出租汽车车辆初审证明》，向县公安交警部门申请将车辆《机动车行驶证》、《机动车登记证书》使用性质变更登记为预约出租客运。县公安交警部门应当自受理之日起5个工作日内完成车辆变更登记。

  **第十七条**  车辆使用性质登记为预约出租客运后，县网络预约出租车审批部门按规定审核，自收到材料之日起5个工作日内对符合条件的车辆发放《网约预约出租汽车运输证》。

 **第十八条** 网约车行驶里程达到60万千米时强制报废。网约车行驶里程未达到60万千米但使用年限达到8年的，应当退出网约车经营。

车辆退出网约车经营的，县网络预约出租车审批部门应当注销相应《网约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》到县公安交警部门办理车辆使用性质登记变更。

**第十九条**  网约车在其《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前终止运营的，应由网约车平台公司或车辆所有人提前10日向县网络预约出租车审批部门书面报告，说明有关情况,并由网约车平台公司或车辆所有人将《网络预约出租汽车运输证》交回县网络预约出租车审批部门。

车辆《机动车行驶证》的信息变更的,应当向县网络预约出租车审批部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更。县网络预约出租车审批部门自收到变更申请后,20个工作日内做出许可变更或不予许可变更的决定。

**第二十条** 网约车车辆经营权不得擅自转让，车辆报废、转出、所有权擅自转让的，注销车辆经营权；平台与车辆接入关系终止以及平台经营期终止的，车辆在未办理接入新平台期间，不得从事运营。

第四章 网约车驾驶员

 **第二十一条**  在本县从事网约车服务的驾驶员，应当符合下列条件：

 （一）持有本县户籍或本县居住证，未超过国家法定退休年龄，身体健康；

 （二）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；

 （三）公安部门出具的无暴力犯罪、无交通肇事犯罪、无危险驾驶犯罪、无吸毒、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。

 **第二十二条**  满足第二十一条规定条件的驾驶员，可向县交通运输主管部门申请参加网约车驾驶员从业资格考试，并提交以下材料：

 （一）网络预约出租汽车驾驶员申请表；

 （二）驾驶员身份证和机动车驾驶证原件及复印件；

 （三）非本县户籍驾驶员居住证原件及复印件；

 （四）户籍所在地公安部门出具的无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪、无吸毒、无酒后驾驶记录和最近连续3个记分周期内没有记满12分记录等材料；

 （五）驾驶员委托网约车平台公司代为提出申请的，还应当提供双方签订的有效委托协议。

 **第二十三条** 对考试合格的驾驶员，由考试当地的交通运输主管部门按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

 已取得本县巡游出租车从业资格证，符合第二十二条规定条件的驾驶员，可向县交通运输主管部门申请换发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

 **第二十四条** 已取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当经县交通运输主管部门从业资格注册后，方可从事网约车客运服务。

网约车驾驶员从业资格注册有效期为3年。

**第二十五条**  网约车驾驶注册有效期届满需继续从事网约车客运服务的，应当在有效期满30日前，向县交通运输主管部门申请延续注册。

第五章 经营服务规范

 **第二十六条**  网约车平台公司承担网约车客运服务承运人责任，应当保证运营安全，提高服务质量，保障乘客和驾驶员合法权益。应当遵守下列规定：

 （一）按照相关规定，配合县交通运输主管部门将网络服务平台数据库接入本县监管平台，实现本县监管平台与网约车平台包括车辆和驾驶员基本信息、订单信息、服务质量以及乘客评价等信息共享；

 （二）将车辆相关信息向县网络预约出租车审批部门报备，保证提供服务的车辆具备合法营运资质，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。建立车辆例行检查制度，保证车辆技术状况良好；

 （三）为接入平台的网约车投保承运人责任险、营业性交强险、商业第三者责任险，其中承运人责任险每座位保额不得低于20万元；

 （四）网约车在客运服务过程中发生安全责任事故时，网约车平台公司应承担先行赔付，不得以任何形式向乘客转嫁安全责任风险；

 （五）将驾驶员相关信息向县交通运输主管部门报备，并与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务，维护和保障驾驶员合法权益。定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的培训，每人每半年不得少于1次；

 （六）保证驾驶员休息休假权益，驾驶员每天运营时间不得超过8小时，连续驾驶网约车不得超过4小时；

 （七）保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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；

 （八）实时记录服务的车辆、驾驶员和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，以备核查；

 （九）建立服务评价体系和公众投诉处理制度，明确服务项目和质量承诺，公布计程计价方式和投诉电话，及时处理乘客和公众的投诉，按规定时限将投诉处理结果告知乘客，并建立投诉处理相关档案，主动接受县相关部门的抽检和核查；

 （十）根据市场供需关系，合理确定网约车运价，实行明码标价。

在乘客接受服务前应通过电子协议等形式向乘客明确各方权利和义务。当乘客在预约时已明确出发地及目的地的，应当提供预估车费服务并告知乘客；

 （十一）在提供网约车服务时，应当向乘客提供驾驶员姓名、照片、《网络预约出租汽车驾驶员证》号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、车牌号码等信息。完成服务后，应向乘客出具本县合法的出租汽车发票；

 （十二）遵守市场规律，维护市场秩序，不得有为排挤竞争对手或独占市场，以低于成本的价格扰乱市场秩序，侵害乘客合法权益和社会公共利益等不正当行为；

 （十三）保证车辆卫星定位装置、应急报警装置完好，并正常接入政府监管平台。如果车辆卫星定位装置、应急报警装置出现故障，应当及时维修完好，方可提供网约车服务；

 （十四）加强安全管理，落实运营、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，配合县公安局、县科技和工业信息产业局等有关部门开展相关工作；

 （十五）网约车平台公司应当通过其服务平台以显著方式将驾驶员、约车人和乘客等个人信息的采集和使用的目的、方式和范围进行告知。未经信息主体明示同意，网约车平台公司不得使用前述个人信息用于开展其他业务。

 　　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。

 　　除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车平台公司不得向任何第三方提供驾驶员、约车人和乘客的姓名、联系方式、家庭住址、银行账户或者支付账户、地理位置、出行线路等个人信息，不得泄露地理坐标、地理标志物等涉及国家安全的敏感信息。发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施。

 （十六）遵守国家网络和信息安全有关规定，并依照法律规定，为公安机关依法开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助；

 （十七）法律、法规规定的其他义务。

 **第二十七条** 网约车驾驶员在运营中，应当自觉遵守国家法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等规定，文明行车、优质服务。应当遵守下列规定：

 （一）保证提供服务的车辆接入已取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司，并取得《网络预约出租汽车运输证》；

 （二）网约车必须在《网络预约出租汽车经营许可证》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；

 （三）自觉遵守车辆卫星定位装置、应急报警装置等车载设备的使用规定，保证车载设备完好。出现故障，应及时向所属网约车平台公司报修，修理完好后方可提供网约车运营服务；

 （四）衣着整洁，文明用语，主动问候，车容车貌干净整洁，提醒乘客系好安全带。乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李。主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

 （五）随车携带《网络预约出租汽车运输证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》，并将证件放置车辆显眼位置；

 （六）遵照网约车平台公司派接单要求和承诺，按时到达约定地点提供网约车服务；

 （七）按照合理路线或乘客指定的路线行驶，不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得途中甩客、故意绕道行驶、诱导乘客消费等；

 （八）未经乘客同意不得搭载其他乘客；

 （九）不得将车辆交由未取得网约车从业资格的人员运营；

 （十）按照约定标准及方式向乘客收费，并按规定出具本县合法的出租汽车发票；

 （十一）发现乘客遗失财物，设法及时归还失主。无法找到失主的，及时上交所属网约车平台公司或政府有关部门处理，不得私自留存；

 （十二）不得对举报、投诉其服务质量或对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为；

 （十三）1辆网约车只能接入1个网约车平台公司提供运营服务，且配备驾驶员不超过2名；网约车不得加入未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务；

 （十四）网约车驾驶员不得加入未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务，1名网约车驾驶员只能加入1个网约车平台；

 （十五）主动接受职能管理部门的监督检查；

 （十六）法律、法规规定的其他义务。

 **第二十八条** 乘客应当遵守下列规定：

 （一）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规定的要求；

 （二）不得携带管制器具、爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品等法律法规禁止携带的物品；

 （三）不得携带可能影响人身安全的宠物和影响车内卫生的物品乘车；

 （四）不得向车外吐痰、扔杂物和损坏车内设施设备；

 （五）醉酒者、精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

 （六）按照约定标准及方式支付车费；

(七）法律、法规规定的其他义务。

第六章 监督检查

 **第二十九条** 县交通运输主管部门应当建设和完善本县监管平台，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基本信息、车辆轨迹信息、订单详细信息（不含乘客个人信息）、服务质量、乘客评价信息以及乘客投诉处理情况等。

县交通运输主管部门应当加强网约车经营服务监督管理，充分利用乘客评价、政府部门监管等信息，组织开展网约车经营服务质量测评，并及时向社会公布本县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。

**第三十条** 网约车经营者是处理乘客投诉的责任主体，受理乘客投诉事项后，按照服务质量承诺、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，并接受职能部门监督检查。

乘客对网约车经营者答复不满意或者未收到答复的，可以向县交通运输主管部门投诉，县交通运输主管部门应当在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，提交投诉处理必要的相关材料。

**第三十一条** 县交通运输主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员投诉和监督。

乘客向县交通运输主管部门投诉的，应提供以下信息：

（一）投诉人的姓名、联系方式；

（二）被投诉网约车的号牌或者驾驶员从业资格证件信息；

（三）乘坐网约车专用收费凭证等证据；

（四）投诉的事实和要求；

（五）网约车平台公司投诉处理情况。

**第三十二条** 县交通运输主管部门具体做好以下工作：

 （一）加强对网约车市场监管，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；

 （二）建立网约车服务质量评价体系，每年度组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布县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；

 （三）开展网约车驾驶员考核工作，每年度考核1次。

县公安局、县综合行政执法局、县交通运输局等部门有权根据管理需要依法调取查阅本县网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

县综合行政执法局交通运输行政执法大队可以根据交通监控视频资料、汽车行驶记录仪卫星定位系统和依法向网约车经营者调取的信息资料，认定违法事实。

**第三十三条** 县公安、通信、网信等部门按照各自职责对网约车经营者非法收集、存储、处理和利用有关个人信息，以及违反互联网信息服务有关规定、危害网络和信息安全、利用网络服务平台发布有害信息、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。

县公安机关、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。

**第三十四条** 县市场监督管理局负责做好网约车运价的监督检查和管理，对蓄意操纵价格扰乱市场等行为依法查处。

县综合行政执法局应当按照职责实施监督检查，依法查处网约车经营中的劳动用工违法行为。

人民银行驻县机构应当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、非银行支付机构。

税务部门应当按照职责实施监督检查，依法查处网约车经营中违反税收法律法规的行为。

县发改委、旅文局、工信局等部门按照各自职责，对网约车经营行为实施相关监督检查，并由县综合行政执法局对违法行为依法处理。

**第三十五条**  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全国企业信用信息公示系统上予以公示。

**第三十六条** 县交通运输主管部门适时建立网约车运力动态调整机制，有序发展网约车，根据出租汽车发展定位，按照增长速度与人口数量、平均出行距离变化相协调的原则，并综合考虑经济发展水平、出租汽车里程利用率及城市交通拥堵状况等因素，制定网约车运力动态调整方案，报县人民政府批准后公布实施。

 **第三十七条** 网约车平台公司不再具备线上线下服务能力或者有严重违法行为的，由县综合行政执法局交通运输行政执法大队依据相关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销相关许可证件。

**第三十八条** 网约车驾驶员不再具备从业条件或者有严重违法行为的，由县综合执法局交通运输行政执法大队依据相关法律法规的有关规定撤销或者吊销从业资格证件。

第七章 法律责任

**第三十九条** 本细则的法律责任按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等法律、法规和规章执行。

第八章 附 则

 **第四十条**  私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，不在本细则的管理范围。

 **第四十一条**  本细则自印发之日起实施，有效期三年。

具体执行过程中的问题，由县交通运输主管部门负责解释。