

济南市人民政府办公厅文件

济政办发〔2017〕 61 号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市网络预约出租汽车经营服务 管理实施细则（试行）的通知

各县区人民政府，市政府有关部门：

《济南市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

济南市人民政府办公厅
2017 年 12 月 27 日

济南市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（试行）

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（以下简称网约车）经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益，根据国家、省、市有关法律法规规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 在本市行政区域内从事网约车经营服务的，执行本细则。

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，提供非巡游预约出租汽车服务的经营活动。

本细则所称网约车平台公司（网约车经营者，下同），是指通过构建网络服务平台，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、适度发展出租汽车以及高品质服务、差异化经营的原则，有序发展网约车。由市城乡交通运输主管部门对网约车运力实施动态监测，提

出运力规模调整方案，报市政府批准后，按确定的年度调控规模组织实施。

网约车运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

第四条 市城乡交通运输主管部门统筹负责我市网约车经营服务的监督管理，具体工作由市道路运输管理机构组织实施。

县级以及有管理职能的区级道路运输管理机构负责做好网约车经营服务相关管理工作。

市发改（物价）、公安、财政、人力资源社会保障、商务、工商、质监、税务、人民银行济南分行营管部等有关部门（单位）按照各自职责，依法做好网约车相关监督管理工作。

第二章 网约车平台公司

第五条 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，且符合以下条件：

（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以及与开展业务相适应的信息数据交互处理能力，以及供交通运输、通信、公安、税务、网络等相关监管部门依法调取查询相关网络数据信息的条件，网络服务平台数据库接入市道路运输管理机构监管平台，服务器设置在我国内地，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；

（五）在本市有相应服务机构并依法纳税；

（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规定。

第六条 申请从事网约车经营的，应当向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）投资人、负责人身份、资信证明及其复印件，经办人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提交营业执照及企业法人授权该分支机构全权承担本市网约车经营服务的授权委托书，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（四）服务所在地办公场所、负责人员、管理人员等证明材料、信息及相关保障配套设施；

（五）具备互联网平台和信息数据交互处理能力的证明材料，以及供交通运输、通信、公安、税务、网络等相关监

管部门依法调取查询相关网络数据信息条件的证明材料，数据库接入道路运输管理机构行业监管平台并确保实时传输的承诺，服务器设置在我国内地的情况说明（服务器不在本市的，提供服务器数据在本市同步备份并接受有效监管的承诺），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，应提供与银行、非银行支付机构签订的提供支付结算服务协议；

（七）管理制度文本。内容包括驾驶员管理考核制度、服务质量承诺及保障制度、服务评价及投诉申诉制度、运价规则及公示制度、车辆审查及管理制度、安全生产管理制度、网络信息安全管理制度的维护保障制度、维稳及应急处置制度、车辆调度及指令性运力保障制度等；

（八）信用承诺书。内容包括自觉遵守法律法规规定，规范管理、诚信经营、安全生产、文明服务，提供服务的车辆、驾驶员具有合法资格，限期清理不合规车辆、驾驶员，实时传输真实、全面、完整的数据以及违法失信经营后自愿接受约束和惩戒等条款。信用承诺纳入市场主体信用记录，网约车平台公司应当以规范格式向社会作出公开承诺，并接受社会监督；

（九）法律法规要求提供的其他材料。

第七条 道路运输管理机构应当自受理之日起 20 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。20 个工作日内不能作出决定的，经实施机关负责人批准，可以延长 10 个工作日，并将延长期限的理由告知申请人。

第八条 道路运输管理机构对网约车经营申请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，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。道路运输管理机构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。

第九条 网约车平台公司应当取得网约车经营许可证，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。涉及经营电信业务的，还应当符合电信管理相关规定。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到省公安部门指定的受理机关办理相关备案手续。

第十条 网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的，应当重新申请经营许可；在本市设立的分支机构有变更名称、机构负责人、办公场所等情形的，应当向服务所在地道路运输管理机构报备或依法办理相关变更手续。

网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向服务所在地道路运输管理机构书面报告，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，应将其

相应的网约车经营许可证交回原许可机关。

上述变更、暂停或终止运营等情形，应同时按规定向有关部门办理备案。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十一条 申请从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）本市号牌，7座及以下乘用车；

（二）符合营运车辆环保、安全技术标准，且车龄从初次注册登记取得机动车行驶证之日起至申请日未满1年；

（三）新能源汽车轴距大于2600毫米，综合工况续航里程大于250千米；非新能源汽车轴距大于2700毫米且不得与在运普通巡游车车型相同，车辆购置税的计税价格高于11.5万元；

（四）具备ABS防抱死制动系统和车身电子稳定控制系统，以及前排座位安全气囊和前后座安全带；

（五）法律法规规定的其他条件。

第十二条 申请《网络预约出租汽车运输证》的，先由申请加入并已取得经营许可资格的网约车平台公司按规定条件初检合格后，向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下资料：

（一）《网络预约出租汽车运输证》申请表；

(二) 车辆购置发票、车辆购置税缴税凭证原件及复印件，非初次登记车辆还应提供机动车登记证书和行驶证原件及复印件；

(三) 车辆挂牌后的彩色照片及照片电子文档；

(四) 车辆所有人为网约车平台公司的，应当提供企业法人营业执照（属于分支机构的还应提交营业执照）、经办人身份证原件及复印件；

(五) 车辆所有人为非网约车平台公司的，应委托网约车平台公司代为提交申请，并提供企业法人营业执照（个人为身份证）、经办人身份证原件及复印件，双方签订的有效委托协议及入网营运合同原件（含经营风险约定条款）、车辆初检合格证明；

车辆所有人为个人的，还应提交个人取得的《网络预约出租汽车驾驶员证》复印件，车辆所有人应具体从事网约车服务，且名下无登记的其他网约车。

第十三条 申请从事网约车经营服务的车辆不得喷涂巡游车标志标识，不得安装顶灯、空车灯，车身颜色不得与巡游车车身颜色相同或相似。

第十四条 道路运输管理机构应当自受理网约车经营服务车辆申请之日起 15 个工作日内作出是否审核通过的决定。审核通过的，由网约车平台公司组织完成下列工作：

(一) 组织车辆到具有资质的相应检测机构进行环保和

运营安全性能检测；

（二）组织车辆安装符合国家及道路运输管理机构技术要求的车载终端设备，包括具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置、发票打印装置，以及具备固态存储（72 小时以上）、无线传输、车内外影像监控功能的行车记录装置，接入道路运输管理机构等相关部门监管平台，并可实时发送位置信息等运营数据；

（三）按规定额度投保营业性交强险、承运人责任险、第三者责任险及乘客意外伤害险等。

经检测，车辆技术等级达到二级以上的，由道路运输管理机构出具网约车申领号牌证明信（初次登记车辆）或变更车辆登记使用性质证明信（已登记车辆），由网约车平台公司携证明信到市公安交通管理部门办理备案手续并将车辆使用性质登记为预约出租客运。

道路运输管理机构对完成上述工作的车辆进行查验，符合条件的，在 5 个工作日内发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十五条 《网络预约出租汽车运输证》有效期自车辆初次注册登记之日起不超过 8 年。提前终止经营的，应将相应许可证件交回原许可机关。

自本细则施行之日起 6 个月的规范期结束后，在确定的年度调控规模内，《网络预约出租汽车运输证》优先发放给

自购车辆的网约车平台公司及新能源车辆。

第十六条 从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）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；

（二）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无暴力犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续 3 个记分周期内无记满 12 分记录；

（三）3 年内无因从事非法营运被查处的记录；

（四）具有本市户籍或持有本市有效居住证，未达到法定退休年龄；

（五）身体健康，初中毕业以上文化程度，无重大疾病或职业禁忌症；

（六）被吊销客运资格的驾驶员，自吊销之日起已满 3 年；

（七）承诺同时服务的网约车平台公司不超过 2 家；

（八）法律法规规定的其他条件。

第十七条 市道路运输管理机构及相关部门根据驾驶员或者网约车平台公司申请，依照本细则第十六条规定的条件核查并按照有关规定考核后，为符合条件且考核合格的驾驶员发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。网约车平台公司代理申请的，应由其先进行初步检验并出具证明。

具备巡游出租汽车从业资格的驾驶员，在最近3年内连续从事运营服务，诚信考核等级均达到AAA级，且符合本细则第十六条规定条件的，可以直接参加考核，合格的予以发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第四章 网约车经营行为

第十八条 网约车平台公司承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益，执行下列规定：

（一）建立规章制度，遵守行业规定，接受行业管理，公示对驾驶员的收费及奖惩标准，并将运营数据实时传输至道路运输管理机构等相关管理部门的监管系统；

（二）承担主要经营风险，不得通过收取高额风险抵押金等方式向驾驶员转嫁经营风险；

（三）如实采集、记录驾驶员服务信息，向乘客提供驾驶员姓名、照片、手机号码、服务评价结果及车牌等信息，鼓励配置车内电子运输证、驾驶员证。驾驶员载客时，不得推送新的运营信息；

（四）加强安全管理，签订安全生产责任书，明确安全目标及责任分工，落实运营、网络等安全防范措施；

（五）执行运营服务标准，公开服务质量承诺，建立服务评价体系和在线投诉处理制度，公布本市24小时人工服务固定电话，负责投诉受理，并在3日内办结；投诉者对投

诉处理结果不满意的，交由市出租车行业服务热线受理；

（六）法律法规规定的其他义务。

第十九条 网约车平台公司应保证提供服务车辆具备合法营运资质，并对车辆定期进行检查检测，确保技术状况良好，安全性能可靠，并做好记录。

网约车在服务协议期内，同时加入的网约车平台公司不得超过2家；不得擅自喷涂、张贴标志标识，不得利用车身做商业性广告；按照道路运输管理机构有关规定，逐步配置电子标识。

网约车应当在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。

对车况条件、营运保险等已达不到本细则规定或逾期未审验的车辆，网约车平台公司应立即停止向其派发营运任务，并及时责令整改，对整改后仍达不到要求或逾期未整改的，应当及时提请道路运输管理机构注销其《网络预约出租汽车运输证》。

第二十条 网约车平台公司负责确保使用的车辆购买营运性交强险、承运人责任险（每座不低于15万元）、第三者责任险（不低于50万元）及乘客意外伤害险等险种，车内人员伤亡保险额度不低于每人每次事故100万元，并承担先行赔付责任。

第二十一条 网约车平台公司应对网约车驾驶员加强管

理，遵守下列规定：

（一）保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，根据工作时长、服务频次等特点，与招用的驾驶员依法签订劳动合同或协议，明确双方权利和义务。签订的合同或协议不得减轻或者豁免网约车平台公司应当向乘客承担的承运人责任。

（二）应当维护和保障驾驶员合法权益，开展法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训和日常安全教育培训，保证线上线下提供服务的驾驶员一致，并将驾驶员相关信息向市道路运输管理机构报备。

（三）应当记载网约车驾驶员、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。

（四）网约车平台公司及驾驶员不得对举报、投诉其服务质量或对其服务给予不满意评价的乘客实施报复行为。

第二十二条 网约车平台公司应合理确定运价，符合国家规定的计程计价方式，如有调整须提前7日向社会公示运价体系，保持价格相对稳定；应实行明码标价，平台软件不得有恶意加价程序。在乘客发出约车需求及结算时，客户端显著位置应显示运价规则、行驶里程、行驶时间及收费金额等信息，并在服务结束时，向乘客实时提供由市税务部门监制的纸质或电子版出租汽车发票。

网约车平台公司不得妨碍公平有序的市场竞争环境，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益，不得有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，以及损害国家、公众利益或其他经营者合法权益的不正当价格行为。当发生以低于成本价运营或超过公示运价标准等恶意竞争行为时，由相关部门会同价格主管部门实行干预和执法，必要时启动政府指导价。

第二十三条 网约车驾驶员应当遵守下列守则：

- （一）文明礼貌，服务规范，遵守交通规则；
- （二）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》；
- （三）按照合理路线或乘客要求的路线行驶，不得绕行；
- （四）接受管理部门监督检查和服务质量考评，配合处理投诉；
- （五）按照乘客意愿使用音响、空调等车内设备；
- （六）执行运价标准，按乘客要求提供当次出租汽车发票，不得转借票据；
- （七）接单后无正当理由不得拒载，载客途中无正当理由不得中断服务；
- （八）不得私自转租网约车或私自聘用驾驶员；
- （九）车辆和驾驶员应当与应召信息一致；

（十）驾驶网约车不得巡游揽客，不得在机场、车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客；

（十一）在乘客下车时应提示携带其物品，如发现遗失物品应及时归还或上缴。

第二十四条 网约车乘客应当文明乘车，按照约定标准及计费方式支付乘车费用，有下列情形之一的，网约车驾驶员有权拒绝或者中止提供营运服务，已经产生的费用由乘客据实支付：

（一）携带管制刀具、武器或者易燃、易爆、有毒物品的；

（二）携带物品超过车辆承载能力或者可能污损车辆的；

（三）携带家禽、宠物等动物乘车，未征得驾驶员同意的；

（四）在禁止停车的路段及在左侧车门上下车的；

（五）夜间乘坐网约车驶离市区或者到偏僻地区时，不配合驾驶员到警务工作站（点）或就近公安机关办理登记手续的；

（六）实施或者要求驾驶员做出其他违法违规行为的。

第二十五条 网约车平台公司应当通过其服务平台，明确告知用户对相关信息采集使用的目的、方式和范围等。未经信息主体明示同意，网约车平台公司不得使用相关个人信

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，并及时采取有效补救措施。

第二十六条 网约车平台公司应当遵守国家网络和信息安全有关规定，所采集的个人信息和生成的业务数据，应当在我国内地存储和使用，保存期限不少于2年，除法律法规另有规定外，上述信息和数据不得外流。

网约车平台公司不得利用其服务平台发布法律法规禁止传播、与业务无关的各类信息，不得为企业、个人及其他团体组织发布有害信息提供便利，并采取有效措施过滤阻断有害信息传播。发现他人利用其网络服务平台传播有害信息的，应当立即停止传输，保存有关记录，并向国家有关机关报告。

网约车平台公司应当依照法律规定，为公安机关依法开展国家安全工作，防范和调查违法犯罪活动提供必要的技术

支持与协助。

第二十七条 任何企业和个人不得向未取得合法资质的车辆、驾驶员提供信息对接开展网约车经营服务。不得组织或容许他人以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务。

网约车车辆和驾驶员不得通过未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务。

第五章 监督检查

第二十八条 道路运输管理机构应当建立完善监管平台，加强对网约车平台公司监管，实现道路运输管理机构、公安等有关部门与网约车平台公司信息共享。共享信息包括网约车车辆和驾驶员基本信息和营运数据、轨迹查询、服务质量及乘客评价信息等。

道路运输管理机构应当加强网约车市场监管，强化对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。对于已取得许可的网约车平台公司、车辆和驾驶员，经检查不再具备或不符合原许可条件的，道路运输管理机构应及时下达限期整改通知，逾期拒不整改或整改后仍不符合相关条件的，依法注销对其所作的行政许可。

道路运输管理机构应当定期组织开展网约车服务质量测评，对出现未履行承运人责任、严重违法违规、服务质量测评不合格等情形的，应依法依规予以处理。同时，应及时向

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。

道路运输管理机构、公安等有关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。

对取得经营许可后，屡次违反承诺的网约车平台公司，由相应职能部门依法协调有关运营商关闭其本地服务功能。

第二十九条 通信、公安等部门应当按照各自职责，依法查处网约车平台公司非法收集、存储、处理和利用个人信息，违反互联网信息服务有关规定危害网络信息安全，以及利用网约车服务平台发布有害信息或为企业、个人和其他团体组织发布有害信息提供便利等行为，并配合道路运输管理机构对认定存在违法违规行为的网约车平台公司依法进行处置。

公安、网络管理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落实情况，防范、查处有关违法犯罪活动。

第三十条 市有关部门应当按职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并将相关信息纳入国家、省、市信用信息平台和全国企业信用信息公示系统。网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息应在全国企业信用信息公示系统和市事中事后监管服务平台上予以公示。

第三十一条 出租汽车行业协会组织应当加强行业自律，建立网约车平台公司和驾驶员不良记录制度。

第六章 法律责任

第三十二条 网约车平台公司及驾驶员有违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部等7部门2016年第60号令）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部2016年第63号令）、《山东省道路运输条例》和《济南市城市客运出租汽车管理条例》等行为的，由有关部门依法予以处理。

第七章 附 则

第三十三条 本市网约车退出经营或者报废的，按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部等7部门2016年第60号令）执行。上级有新规定的，从其规定。

第三十四条 自2016年11月1日之后，本细则施行之前，在本市市区注册登记、车龄距初次注册登记之日未满3年、轴距大于2650毫米、车辆购置税计税价格高于11.5万元，且为本市运营的网约车平台公司提供服务的非新能源汽车，若需继续在本市经营的，应在本细则施行之日起6个月的规范期内办理相关许可手续，逾期未办理的，网约车平台

公司不得为其提供网约车经营服务。

网约车平台公司应在规范期内或取得经营许可 30 日内，清理完毕其平台上不符合条件的车辆和驾驶员，逾期未完成或违反其他承诺的，道路运输管理机构停止受理其网约车车辆许可申请。

第三十五条 本细则自 2018 年 2 月 1 日起施行，有效期至 2019 年 1 月 31 日。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委。

济南市人民政府办公厅

2017 年 12 月 27 日印发
