

YTCR-2023-0020003

烟台市人民政府办公室文件

烟政办发〔2023〕8号

烟台市人民政府办公室 关于印发烟台市网络预约出租汽车 经营服务管理实施细则的通知

各区市人民政府（管委），市政府有关部门，有关单位：

《烟台市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

烟台市人民政府办公室

2023年4月21日

（此件公开发布）

烟台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 为了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，依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 在本市行政区域内从事网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务和管理，应当遵守本细则。

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），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 网约车应当以市场需求为导向，按照高品质服务、差异化经营的原则，规范有序发展。

网约车运价实行市场调节价。

第四条 市交通运输主管部门在市政府的领导下，负责指导全市网约车经营服务的管理工作，并具体负责实施芝罘区、莱山区、高新区网约车经营服务的监督管理工作；其他区市交通运输主管部门在本级政府（管委）的领导下，负责辖区内网约车经营

服务的监督管理工作。

发展改革、公安、人力资源社会保障、人民银行、税务、市场监管、网信、通信等部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第五条 交通运输主管部门应当综合考虑人口、经济发展水平、公共交通发展情况、出租汽车里程和时间利用率、交通拥堵状况等因素，对网约车运力进行动态监测。

第二章 网约车平台公司

第六条 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、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的条件，网络服务平台数据库接入交通运输主管部门监管平台，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和固定的办公场所，配备安全监管、投诉处理等管理人员；

(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。

第七条 在本市申请从事网约车经营的，应当向相应的许可机关提出申请：

(一) 本市注册登记的企业法人，应当向注册登记地县级许可机关提出申请；

(二) 非本市注册登记的企业法人，应当向其在本市设立的服务机构所在地县级许可机关提出申请。

本细则所称许可机关，是指交通运输主管部门或依照相对集中行政许可权的有关规定实施行政许可的行政审批部门。

第八条 在本市申请从事网约车经营的，应当提交以下材料：

(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，经办人的身份证明和委托书；

(三) 本市固定办公场所产权证明或房屋租赁备案证明，企业管理和专业人员名册、身份证；

(四) 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、公安、税务、网信、通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；

（五）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；

（六）企业经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量承诺保障制度等制度文本；

（七）依法要求提供的其他材料。

对本市注册登记的企业法人，由受理申请的县级许可机关会同交通运输主管部门将前款第（四）（五）项有关线上服务能力认定的材料，逐级提交至省级交通运输主管部门，获得相应的认定结果。

第九条 许可机关应当自受理之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。20 日内不能作出决定的，经许可机关负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第十条 许可机关对网约车经营申请作出行政许可决定的，发放《网络预约出租汽车经营许可证》，经营范围为“网络预约出租汽车客运”，经营期限为“3 年”，经营区域为“烟台市”。

第十一条 许可机关对网约车经营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》。

第十二条 网约车平台公司因合并、分立产生新经营主体的，应当重新申请经营许可；拟变更业户名称的，应当向原许可机关申请办理；拟变更地址的，应当向迁入地许可机关申请办理，迁

出地原许可机关无正当理由不得拒绝移交网约车平台公司档案等相关材料。

第十三条 网约车平台公司经营期限届满，需要延续经营的，应当在期限届满 30 日前向许可机关提出申请，由许可机关依据其安全生产和服务质量考核等情况作出许可或不予许可的决定。

第十四条 网约车平台公司应当在取得相应《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。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。涉及经营电信业务的，还应当符合电信管理的相关规定。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到网约车平台公司管理运营机构所在地的省级公安机关指定的受理机关办理备案手续。

第十五条 网约车平台公司取得经营许可证件后无正当理由超过 180 日未接入车辆开展经营服务，或者开展经营服务后连续 180 日以上无营运的，视为自动终止经营。

第十六条 网约车平台公司歇业或者终止运营的，应当提前 30 日向其经营服务区域内所涉及的县级交通运输主管部门书面报告，说明有关情况，通告提供服务的车辆所有人和驾驶员，做好善后工作并向社会公告。终止营运的，应当于 30 日内将经营许可证交回原许可机关；拒不交回的，由许可机关向社会公告后，自行作废。

第三章 网约车车辆

第十七条 本市网约车车辆应当符合以下条件：

（一）列入国家《新能源汽车推广应用推荐车型目录》的 7 座及以下乘用车（微型面包车除外）；

（二）在本市办理机动车注册登记，注册登记之日至申请日未满 3 年，登记性质为“网络预约出租汽车客运”，车辆行驶证在年审有效期内；

（三）纯电动车辆轴距不低于 2600 毫米、续航能力达到 300 公里以上，其它新能源车辆轴距不低于 2650 毫米；

（四）安装具有行驶记录功能的卫星定位、应急报警、实时监控功能的车载终端系统，并接入交通运输主管部门监管平台。车载卫星定位装置应当符合《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》及其他有关规定。

第十八条 个人申请网络预约出租汽车运输证的，仅限其所有的一辆车辆，并由车辆所有人本人直接从事经营活动。

第十九条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》的车辆所有人或网约车平台公司应当向车籍地县级许可机关提出申请，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、行驶证；

（三）交强险、承运人责任险、第三者责任险（不低于 150 万）等营运车辆保险单（承运人责任险由经营者统一投保的，提

供统一保险单据);

(四) 个人申请网络预约出租汽车运输证的应当提供网络预约出租汽车从业资格证; 单位申请网络预约出租汽车运输证的应当提供单位法人登记证明、经办人身份证明、单位委托书、车辆驾驶员名册;

(五) 与网约车平台公司签订的接入协议(网约车平台公司自有车辆除外);

(六) 依法要求提供的其他材料。

第二十条 许可机关对符合第十七、十八、十九条规定且审核合格的车辆, 按程序核发《网络预约出租汽车运输证》。

第二十一条 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, 但车辆使用年限自注册登记之日起满 8 年的, 退出网约车经营。

第二十二条 有下列情形之一的, 原许可机关应当注销车辆《网络预约出租汽车运输证》:

(一) 车辆所有人申请终止经营服务的;

(二) 车辆所有人发生变更的;

(三) 车辆营运期限届满或达到报废标准的;

(四) 车辆所有人法人登记证被吊销、撤销或注销的;

(五) 车辆所有人为个人, 其网络预约出租汽车从业资格证被吊销、撤销或注销的。

车辆所有人未及时办理注销手续的, 由原许可机关依法向社

会进行公告后，自行作废。

第二十三条 因车辆所有人申请或车辆所有人发生变更被注销《网络预约出租汽车运输证》，在证件注销后 30 日内申请再次投入网约车营运的，不受第十七条（一）（二）（三）款条件的限制。

车辆所有人名称发生变更的，应当在变更机动车行驶证后 30 日内，向原许可机关申请换发《网络预约出租汽车运输证》。

第四章 网约车驾驶员

第二十四条 申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合下列条件：

- （一）具有烟台市户籍或持有烟台市有效居住证；
- （二）取得相应准驾车型机动车驾驶证并具备 3 年以上驾驶经历；
- （三）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；
- （四）无暴力犯罪记录；
- （五）未超过法定年龄要求；
- （六）法律、法规和规章规定的其他条件。

第二十五条 拟从事网约车服务的驾驶员应当向本市户籍所在地或居住证核发地县级交通运输主管部门报名参加从业资格考试，并提供以下材料：

(一) 出租汽车驾驶员从业资格申请表;

(二) 机动车驾驶证;

(三) 公安部门出具的无交通肇事犯罪、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 分记录的证明材料,无暴力犯罪记录的证明材料;

(四) 身份证明;

(五) 户口簿或居住证。

第二十六条 市交通运输主管部门为符合条件且考试合格的驾驶员发放网络预约出租汽车从业资格证件,并按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》建立健全驾驶员培训考核、注册管理、继续教育等制度,依据服务质量考核建立驾驶员退出机制。

第五章 网约车经营行为

第二十七条 网约车平台公司应当承担承运人责任,对提供服务的车辆和驾驶员加强管理,保证运营安全,保障乘客和驾驶员合法权益,且不得以任何方式转嫁自身承担的管理服务责任。网约车车辆和驾驶员在多个网约车平台提供经营服务的,相应的网约车平台公司均应当承担管理服务责任。

第二十八条 依托互联网技术整合出租汽车供需资源,为乘客与线上网约车平台公司提供交易撮合及居间服务的第三方电子商务平台公司,应当加强对接入的网约车平台公司运营安全及服务质量的的管理,确保接入的网约车平台公司在本市取得网约车经

营许可且符合其他有关规定，并督促其加强车辆和人员管理。

第二十九条 网约车平台公司在其服务机构所在县级行政区域外的其他区市开展经营服务的，应当将服务机构负责人的姓名、联系方式向当地县级交通运输主管部门进行报备，并服从当地县级有关部门的监督管理，安排专人配合做好违法违规行为查处、乘客投诉意见处理及其他工作。

第三十条 网约车平台公司应当与网约车车辆所有人签订经营协议，明确双方的权利和义务（网约车平台公司自有车辆除外）。

第三十一条 网约车平台公司应当保证提供服务的车辆具备合法运营资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有交强险、承运人责任险、第三者责任险等营运车辆相关保险。

网约车平台公司对服务过程中发生的安全责任事故等应当承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客和驾驶员转移运输服务风险。

第三十二条 网约车平台公司应当将接入或退出本平台的车辆、驾驶员的信息向证件发放地县级交通运输主管部门进行登记备案，并通过车载终端系统和乘客服务质量评价系统等手段，保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员一致。

第三十三条 网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，按规定开展有关法律法规、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，提升其服务技能和

服务水平。

第三十四条 网约车平台公司应当按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务，维护和保障双方的合法权益。

第三十五条 网约车平台公司应当主动公开定价机制和动态加价机制，通过公司网站、移动互联网应用程序（APP）等方式公布运价结构、计价规则、保持加减价标准合理且相对稳定，保障结算账单清晰、规范、透明，并接受社会监督；在调整定价机制时，应当至少提前7日向社会进行公告。网约车平台公司应当向乘客提供税务部门规定的发票，鼓励使用电子发票。

第三十六条 网约车平台公司和驾驶员提供经营服务应当严格遵守《网络预约出租汽车运营服务规范》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的相关要求，不得途中甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，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。

第三十七条 网约车平台公司应当明确服务项目和质量承诺，设置服务监督与投诉处理机构或专门人员，建立服务质量评价体系和乘客投诉处理制度，公布服务监督电话等投诉方式和处理流程，如实采集与记录驾驶员服务信息，及时妥善处理乘客的投诉和意见。在提供网约车服务时，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。

第三十八条 网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，不得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，不得损害国家利益或者其他经营者合法权益，不得侵害乘客合法权益和社会公共利益。

第三十九条 网约车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。

第四十条 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；且应当在取得相应《网络预约出租汽车经营许可证》后的次日零时起，向政府监管平台传输网约车平台公司、车辆、驾驶员等基础静态数据以及订单信息、经营信息、定位信息、服务质量信息等动态数据。

第四十一条 网约车平台公司应当加强安全管理，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，支持配合有关部门开展相关工作。

第四十二条 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、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。

第四十三条 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。

第四十四条 除配合国家机关依法行使监督、调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。

第四十五条 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，应当在中国内地存储和使用，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。

第四十六条 网约车平台公司应当配合当地人民政府和交通运输部门开展有关重大活动，发布有关行业管理和公益信息，不得利用其服务平台发布法律法规禁止传播的信息，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。

第四十七条 网约车平台公司应当依照法律规定，为相关国家机关依法开展工作，防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助。

第四十八条 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。不得以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务。

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。

第四十九条 网约车不得擅自改变车辆出厂外观，车身不得有区别于私家车的专用标识和设备，不得巡游揽客。在机场、车站、码头等客源集散地应当按照交通规则停车、行驶，服从交通运输主管部门的调度安排，不得进入巡游车待租通道或待租区域提供网约车服务。

第五十条 网约车平台公司应当建立车辆和驾驶员管理制度。网约车车辆和驾驶员达不到相关经营标准、驾驶员造成重大安全事故、侵害乘客利益、扰乱营运秩序等行为，网约车平台公司应当采取暂停、终止接入服务等措施，并将相关信息向车辆、驾驶员的资质证件发放地交通运输主管部门报备。

第五十一条 网约车平台公司违反法律、法规、规章规定，情节严重的，由网约车平台公司注册登记地交通运输主管部门责令其限期整改，并暂停受理其新增车辆和驾驶员注册业务。

第五十二条 乘客应当文明乘车，有下列情形之一的，网约车驾驶员有权拒绝或者终止提供运营服务：

- （一）携带易燃、易爆、有毒等危险品，管制刀具等违禁品，宠物以及可能污染车辆的物品乘车的；
- （二）前往目的地所经道路无法行驶的；
- （三）精神病患者或者醉酒者丧失自控能力且无人陪同的；
- （四）故意损坏车内设施的；

(五) 实施或者要求驾驶员实施违法行为的。

第五十三条 有下列情形之一的，乘客有权拒绝支付乘车费用，并可向有关部门举报：

(一) 线上车辆、驾驶员与线下车辆、驾驶员不一致的；

(二) 不按照规定计价标准收费的；

(三) 不按照约定方式提供发票的；

(四) 非交通管制、自然灾害等不可抗力影响，未将乘客送达目的地的；

(五) 驾驶员未经乘客允许另载他人的。

第六章 监督检查

第五十四条 市、县两级交通运输、发展改革、公安、人力资源社会保障、人民银行、税务、市场监管、网信、通信等部门，应当建立健全网约车行业的协同监管工作机制，加强对行业的事前事中事后全链条联合监管，推动行业规范健康持续发展。

第五十五条 交通运输主管部门应当会同其他相关部门建设和完善政府监管平台。网约车平台公司有关信息应当接入政府监管平台，实现信息实时共享，共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

第五十六条 交通运输主管部门应当会同其他相关部门按照属地管理的原则，加强对辖区内网约车市场的监督管理，严格对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

第五十七条 交通运输主管部门应当建立网约车服务质量考核制度，定期组织开展网约车服务质量测评，及时向社会公布本辖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，并依据考核结果建立网约车平台公司和驾驶员退出机制。

第五十八条 交通运输、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，并可作为执法证据，对违法违规行为依法查处。

第五十九条 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，并配合交通运输主管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。

第六十条 公安、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。

第六十一条 人力资源社会保障部门按照职责实施相关监督检查，依法查处网约车经营活动中侵害驾驶员合法权益的行为。

第六十二条 市场监管部门按照职责依法组织对网约车平台公司的商事登记与监管；组织有关部门依法查处网约车平台公司不正当竞争等违法行为；依法监管查处经营者违反明码标价规定行为和价格欺诈行为。

第六十三条 发展改革部门按照职责指导网约车平台公司公布符合有关规定的计程计价方式，规范网约车收费行为。

第六十四条 税务部门按照职责实施相关监督检查，依法查处网约车经营服务中的税收违法行为。

第六十五条 通信、人民银行等有关部门、单位按照各自职责，对网约车经营行为实施相关监督检查，并对违法行为依法处理。

第六十六条 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，并纳入全国信用信息共享平台。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。

第六十七条 市、县两级人民政府应当组织协调交通运输、公安等有关部门加大对非法营运的打击力度，不断优化出租客运市场环境，维护出租汽车行业稳定。

第六十八条 出租汽车行业协会组织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，丰富服务内容，促进提升网约车服务质量和水平。

第六十九条 违反本实施细则的行为，由行政执法部门依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》及相关法律、法规、规章予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第七十条 私人小客车合乘（拼车、顺风车），是由合乘服务提供者事先发布出行信息、出行线路，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者免费互助的共享出行方式。

私人小客车合乘是互助自愿、不以盈利为目的的民事行为，不属于道路运输经营活动。有关责任事故及纠纷，应当由合乘各方根据达成的合乘协议，通过法律途径解决。

第七十一条 网约车平台公司提供私人小客车合乘信息服务的，应当遵守以下规定：

（一）为合乘服务提供者提供合乘信息服务，每车每日不得超过4次；

（二）与合乘服务提供者和合乘者签订协议，明确各方的权利和义务。

第七十二条 私人小客车合乘服务提供者不得以提供合乘服务名义从事非法营运，收取的费用仅限于燃料成本、通行费用，不得向合乘者分摊驾驶劳务费用。

第七十三条 本细则实施前经许可在我市从事网约车经营服务的网约车平台公司，其经营范围自动扩大至烟台市行政区域，无需重新换发《网络预约出租汽车经营许可证》；经营期限届满后，按本细则有关规定执行。

本细则实施前已在本市办理《网络预约出租汽车运输证》的车辆，在经营期限内仍可继续经营，退出营运后再次申请的，按本细则有关规定执行。

第七十四条 本细则自2023年6月1日起实施，有效期至

2028年5月31日。各区市可根据本细则，结合实际制定具体规定。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

烟台市人民政府办公室

2023年4月21日印发
