

佛山市人民政府办公室文件

佛府办〔2019〕23号

佛山市人民政府办公室关于印发佛山市网络 预约出租汽车经营服务管理办法的通知

各区人民政府，市政府各部门、直属各机构：

《佛山市网络预约出租汽车经营服务管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到问题，请径向市交通运输局反映。

佛山市人民政府办公室
2019年8月8日



佛山市网络预约出租汽车经营服务 管理办法

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，规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障运营安全和各方合法权益，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部、工业和信息化部、公安部、商务部、工商总局、质检总局、国家网信办令 2016 年第 60 号）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令 2016 年第 63 号）、《广东省出租汽车经营管理办法》（广东省人民政府令第 247 号）及相关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于佛山市行政区域内的网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营活动及其监督管理。

第三条 我市坚持优先发展城市公共交通，适度发展出租汽车，统筹规范、有序协调发展网约车，对网约车与巡游出租汽车（以下简称巡游车）实施分类管理，实现错位协同发展，为市民提供高品质、多样化出行服务。网约车运价实行市场调节价。

第四条 本市网约车运力规模应当符合本市交通发展规划和交通功能定位，与本市道路交通承载能力相适应，与公共交通和巡游车出行服务相协调。

第五条 市交通运输主管部门是本市网约车行政主管部门，

负责本市网约车管理工作，组织实施本办法。

各区交通运输主管部门依照本办法规定的权限，在本级行政区域内实施网约车日常管理和监督检查。

市公安机关依法对网约车驾驶员和车辆进行背景核查，并依据法定职责对网约车实施监督管理。

第六条 市交通运输主管部门要建立对网约车行业规模的动态监控机制，结合城市道路交通运行指标和发展趋势、环境与空间保护、区域交通发展等因素，定期发布专项蓝皮书，适时实施网约车运力动态增量管理并公布投放调整方案，有序发展网约车。

市工业和信息化、商务、市场监管、人力资源社会保障、税务、网信、人民银行、金融等部门依据法定职责，对网约车相关业务实施监督管理。

第二章 经营许可

第一节 网约车平台公司

第七条 申请从事网约车平台经营的，应当取得市交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》。

第八条 申请从事网约车平台经营的，应当符合下列条件：

（一）具备企业法人资格；

（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，网络服务平台数据传输至交通运输部网约车监管信息交互平台，保证接入数据真实、完整、规范、及时，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）在本市有相应的服务机构及服务能力，且服务机构在本市办理工商注册登记，在本市有办公场所以及相应的技术服务和管理人员，具备为本地用户提供长期服务的信息数据交互和处理能力；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

第九条 非本市企业法人申请网约车平台经营的，应当提交企业法人授权本市服务机构全权承担本市网约车经营服务的授权委托书。

第十条 申请网约车平台经营，申请人向所在地的区交通运输主管部门提出申请并提交本办法第八条、第九条相关材料，区交通运输主管部门接收相关申请材料后，在 5 个工作日内完成初审并送市交通运输主管部门审批，市交通运输主管部门在收到区交通运输主管部门报送的材料后，在 15 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。在上述期限内不能作出决定的，经市交通运输主管部门的主管负责人批准，可延长 10 个工作日，并应当将

延长期限的理由书面告知申请人。

第十一条 市交通运输主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并在《网络预约出租汽车经营许可证》中明确经营范围为网络预约出租汽车，经营区域为本市行政区域，有效期限为5年；对不符合规定条件的网约车平台公司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 网约车平台公司在取得相应的《网络预约出租汽车经营许可证》并按规定向企业注册地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。备案内容包括经营者真实身份信息、接入信息、出租汽车行政主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》等。

网约车平台公司自网络正式联通之日起30日内，到市公安机关办理备案。

第十三条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前30日向市交通运输主管部门提交书面报告，说明有关情况，通知接入车辆所有人和驾驶员，并通过本地主流媒体向社会通告。网约车平台公司终止经营的，应当自终止经营之日起3日内将相应的《网络预约出租汽车经营许可证》交回市交通运输主管部门。逾期不交回的，市交通运输主管部门应明确记载并向社会通告。

网约车平台公司在经营许可证有效期届满30日前，可以按照本办法第八条、第九条向市交通运输主管部门提交延续经营申

请材料，市交通运输主管部门在许可有效期届满前作出是否准予延续的决定。

第二节 网约车车辆和驾驶员

第十四条 拟从事网约车经营的车辆，除应当符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定的条件外，还应当符合下列条件：

（一）7座及以下新能源汽车，车辆轴距不小于2650毫米。

（二）从2019年11月1日起，应为纯电动汽车或氢燃料电池汽车等新能源车辆。

（三）在本市登记注册，取得本市公安机关核发的车辆行驶证，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》之日未满两年。

（四）车辆应配置前排座位安全气囊，前后座位安全带、灭火器及其他应急救生设施。

（五）网约车不得安装顶灯、空载灯等类似巡游车的服务设施设备，并符合交通、公安、宣传和文明等主管部门对车身外观的要求。

（六）车辆安装符合市交通运输主管部门技术要求的车载服务终端，具有行驶记录功能的卫星定位、网约车服务平台服务端、驾驶员识别、服务评价等功能，并直接接入本市政府监管平台。

第十五条 符合第十四条规定条件的车辆，其所有者在申请《网络预约出租汽车运输证》时须符合下列条件：

(一) 车辆所有者为企业法人的，应具备汽车（客车类）租赁或道路客运类营业资质，且同时满足以下两项要求：近一年未发生较大及以上道路交通事故、道路交通事故致人死亡人数累计不超过 3 人。

(二) 车辆所有者为个人的，须已取得本市网约车驾驶员从业资格，名下无尚在经营使用期内的网约车，且最近连续 3 个记分周期内未发生致人死亡的道路交通事故责任事故。

第十六条 申请《网络预约出租汽车运输证》的，申请人向车辆所有人住址所在地的区交通运输主管部门提交下列材料：

(一) 《网络预约出租汽车运输证申请表》和《车辆使用性质更改申请表》；

(二) 与有资质的网约车平台公司签订入网营运意向书，意向书应明确平台运营提成和服务收费的标准；

(三) 已完成机动车登记的车辆，提交《机动车行驶证》和《机动车登记证书》的原件（核查）及复印件，车辆彩色照片两张及照片电子文档；

(四) 新购车辆提交车辆合格证的原件（核查）及复印件，车辆彩色照片两张及照片电子文档；

(五) 车辆车型和标准配置证明材料，安装符合市交通运输主管部门技术要求的车载服务终端的技术证明材料；

(六) 车辆所有者为企业法人的，应当提交经办人的《居民身份证》原件（核查）及复印件、《企业法人营业执照》（属于分

支机构的应提交分支机构营业执照)原件(核查)及复印件,以及企业近一年发生道路交通责任事故情况证申明;

(七)车辆所有者为个人的,应当提交车辆所有者的《居民身份证》原件(核查)及复印件、本市核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》原件(核查)及复印件,以及个人最近连续3个记分周期发生道路交通责任事故情况申明;

(八)车辆所有者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;

(九)法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第十七条 区交通运输主管部门在接收网约车车辆运输证申请材料后,3个工作日内完成初审并送市交通运输主管部门;市交通运输主管部门接到区交通运输主管部门报送材料后在5个工作日内进行审核,审核后将车辆信息抄送市公安机关审核;市公安机关接受市交通运输主管部门抄送车辆信息后,在8个工作日内完成审核,并将意见反馈给市交通运输主管部门。对经审核符合条件的车辆,市交通运输主管部门向申请人出具《车辆登记变更证明》。申请人持《车辆登记变更证明》及相关材料在市公安机关车辆管理部门办理车辆使用性质变更登记后,到区交通运输主管部门领取《网络预约出租汽车运输证》。

第十八条 网约车车辆所有者从业资格或《企业法人营业执照》被吊销、撤销或注销的,应当退出营运,由市交通运输主管部门注销相应的《网络预约出租汽车运输证》,并配合市公安机

关车辆管理部门做好车辆使用性质变更。

网约车车辆所有者因故退出网约车服务后重新提出申请网约车经营的，在再次申办《网络预约出租车汽车运输证》时，除满足第十四条和第十五条规定的条件外，还须考查上个网约车服务周期内服务质量信誉考核情况和诚信记录，近3年内出现服务质量信誉和诚信不良记录的，不予办理。

第十九条 《网络预约出租汽车运输证》有效期与车辆使用年限挂钩，最长不超过8年。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，退出网约车运营，由市交通运输主管部门注销相应的《网络预约出租汽车运输证》并配合市公安机关车辆管理部门做好车辆使用性质变更；退出网约车经营的车辆行驶里程达到60万千米时强制报废。

第二十条 对已获得《网络预约出租汽车运输证》的车辆，在车辆所有权发生改变时，可以向市交通运输主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更登记：

（一）车辆所有者变更为企业的，申请人应符合本办法第十五条第一款规定，在变更《机动车行驶证》后，向市交通运输主管部门申请办理变更手续。

（二）车辆所有者变更为个人的，应当符合本办法第十五条第二款规定，在变更《机动车行驶证》后向市交通运输主管部门申请办理变更手续。

市交通运输主管部门应当自收到变更申请之日起 15 个工作日内作出许可变更或者不予许可变更的决定。许可变更的，办理《网络预约出租汽车运输证》变更登记。

第二十一条 从事网约车服务的驾驶员，除应当符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定的条件外，还应当符合下列条件：

（一）具有本市户籍或本市《居住证》；

（二）经市交通运输主管部门确认的考试机构考核合格，熟悉佛山人文地理，掌握旅客运输服务和安全应急等技能；

已取得本市巡游车驾驶员从业资格且在岗营运，在本市服务满 3 年无不良诚信记录，近 3 年服务质量信誉考核为 AAA 及以上的，可直接申领《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十二条 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的，须经市交通运输主管部门确认的考试机构考核合格，申请人向区交通运输主管部门提交下列材料：

（一）《出租汽车驾驶员从业资格证申请表》；

（二）《居民身份证》（或《居住证》）、《机动车驾驶证》原件（核查）和复印件；

（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、无暴力犯罪记录的背景申明；

（四）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；

(五) 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

第二十三条 区交通运输主管部门在接收网约车驾驶员申请材料后，在 5 个工作日内完成初审并送市交通运输主管部门审批，市交通运输主管部门在法定期限内做出作出许可或者不予许可的决定，作出许可决定的，向驾驶员核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十四条 网约车驾驶员应当按《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》办理从业资格注册。

本办法实施前依法取得的《网络预约出租汽车驾驶证》继续有效，可在原证件有效期届满 30 日前，向市交通运输主管部门申请换发新证，并按照规定注册。

第二十五条 市交通运输主管部门要会同市公安机关等部门建立网约车车辆、驾驶员网上联合审核工作机制。市公安机关对市交通运输主管部门交互的网络预约出租汽车驾驶员和车辆信息进行核查，将驾驶员犯罪记录、驾驶证件信息、交通违法记录以及车辆等相关信息反馈给市交通运输主管部门。市交通运输主管部门根据市公安机关反馈信息，并结合其他条件的审核结果，作出是否准予许可的决定。

第三章 经营服务管理

第二十六条 网约车平台公司应承担承运人责任，除应当遵守《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》相关经营服务管

理规定外，还要采取以下措施，保证运营安全，保障乘客合法权益：

（一）承担服务质量与安全生产主体责任，建立健全网络车驾驶员岗前培训、继续教育制度，定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的教育培训，并建立培训档案；应建立车辆定期检查、维护制度，并建立车辆技术档案，确保按规定对车辆进行性能检测。

（二）应当明确服务质量标准，公开服务质量承诺，按规定设置本地服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程，及时处理乘客投诉，按照规定时限将投诉处理结果告知乘客，并建立投诉处理档案制度，接受交通运输主管部门的抽查核验。

（三）应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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。合同或协议不得以任何方式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。

（四）为乘客购买保险金额不低于 100 万元的承运人责任险，保证车辆具有营业性机动车交通事故责任强制保险，鼓励车辆购买营业性第三者责任险和乘客意外伤害险等保险。如发生交通事故依法应当履行赔付责任时，平台公司应当承担先行赔付责任。

(五) 在提供网约车服务前，应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，协议应当明确网约车经营者履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任。不得在服务协议中免除法律义务。

(六) 要建立驾驶员背景信息和安全驾驶信息定期查验制度，每季度将驾驶员和车辆信息提交到市公安机关进行背景核查，对核查存在问题已不符合网约车驾驶员和车辆条件的，平台要及时下线相关驾驶员和车辆，并督促办理证件注销等手续。网约车平台如同时组织私人小客车合乘的，要参照网约车驾驶员背景核查和监管有关要求入网管理。

第二十七条 网约车平台公司应当将有关运营数据和车载服务终端数据纳入政府监管并遵守以下规定：

(一) 平台运营数据应按要求真实、完整、规范、及时地传输至交通运输部网约车监管信息交互平台，并确保数据传输质量。车辆带行驶记录功能的卫星定位相关数据直接接入本市政府监管平台。

(二) 通过网约车平台及车载服务终端，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，营运时间内应实时采集驾驶员人像等个人特征数据，与驾驶员后台个人身份信息资料比对；车载服务终端应采用与监管、服务软件兼容的主流操作系统，并保障监管、服务软件在车载服务终端的正常运行不受干扰。

(三) 网约车平台应具备相关数据记录、留存和查询、调取

功能，建立配合公安、交通、税务、市场监管、网信等部门依法调取查询相关网络数据信息的工作制度和能力。

第二十八条 网约车平台应用程序应具备下列安全服务功能：车辆和驾驶员的基本属性信息和位置信息实时分享功能，经约车人或乘客书面确认的第三人可随时查看服务过程中的车辆动态位置信息；个人电话加密功能，乘客与驾驶员之间通过技术手段进行沟通联系；“一键呼叫”功能，乘客遇紧急情况使用时，能够实现车辆实时动态信息及驾驶员信息向网约车平台公司自动发送。

网约车平台不得在驾驶员载客运营时推送新的运营需求调度信息。

第二十九条 网约车平台公司要合理确定网约车运价水平和结构，做好收费标准和服务价格公示工作，主动如实公布对驾驶员的营收抽成、调度服务收费额度和规则等，并及时更新。实行市场补贴、奖励、促销等行为应当符合相关法规规定。

乘客在预约时明确出发地及目的地的，网约车平台公司应根据确定的计价规则预估车费并告知乘客，在完成服务后向乘客列明账单明细，依据网约车运营服务规范出具本市出租汽车发票。

第三十条 网约车平台公司要依法向本市税务部门申报并纳税。

第三十一条 网约车驾驶员除应当遵守《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定外，还应当遵守下列规定：

（一）维护车载服务终端完好，保证行驶记录、服务评价等功能正常，不得破坏、改装；营运设备功能出现故障的，排除故障后方可营运。

（二）运营时随车携带《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）按照合理路线或者乘客要求的路线行驶，不得途中甩客或者故意绕道行驶。

（四）不得将车辆交由未取得网约车从业资格的人员营运，不得将个人所有网约车交由他人营运。

（五）不得巡游揽客，不得进入巡游车专用候客站点、通道轮排候客、揽客，不得通过网约车平台公司提供载乘信息以外的其它方式揽客。

（六）在载客状态时不得承接其他预约业务，应约载客后应将信息通过客户端反馈到相关平台。

第三十二条 网约车平台可自行组织开展网约车驾驶员从业资格考试培训，可依据有关规定申办网约车驾驶员从业资格考试点。

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。

第四章 监督管理

第三十三条 全市各级交通运输、公安、工业和信息化、商

务、市场监管、人力资源社会保障、税务、网信、人民银行等部门要建立健全联合监管工作机制，依据相关法律和各自职责，对未取得网约车经营许可从事网约车经营、线上线下车辆或人员不一致、信息泄露、不依法纳税、不正当竞争、非法经营资金支付结算等方面违法违规行为进行联合监管。

（一）对未取得网约车经营许可，擅自从事或变相从事网约车经营活动的，由区级以上交通运输主管部门依法依规处理。对已经取得网约车经营许可的网约车平台公司出现违法违规行为的，由交通运输、公安、工业和信息化、商务、市场监管、人力资源社会保障、税务、网信、人民银行等部门在各自职责范围内依法处理。违法违规行为涉及多部门的，相关部门可开展联合约谈。

（二）网约车平台公司出现违法违规行为，在3个月内被联合约谈两次后，仍拒不改正的，经联合监管部门集体讨论，按程序向上级主管部门请示启动暂停发布、下架移动互联网应用程序（APP）等载体处理流程。

（三）网约车平台公司的移动互联网应用程序（APP）等载体被暂停发布、下架后，继续出现上述违法违规行为的，联合监管部门按程序向上级主管部门请示启动停止互联网服务、停止联网或停机整顿的处置流程。

第三十四条 交通运输主管部门应充分利用乘客评价和政府监管信息定期组织开展网约车服务质量测评及网约车驾驶员

服务质量信誉考核，并及时向社会公布本市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、安全生产情况、承诺等信息。

第三十五条 市交通运输主管部门在依法履行行政检查、行政执法等法定职权时可以调取、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，与本市监管平台数据进行可靠性比对、测评，确保数据的可靠性，并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平台公司调取的信息资料，认定违法事实。平台公司必须提供技术支持和配合。

第三十六条 交通运输主管部门应当建立对平台、乘客、驾驶员投诉受理监督制度，公布受理投诉的渠道和方式，对投诉事项应当客观、公正地进行调查处理。

对网约车公司因违法经营、未履行应当职责或者安全与服务管理不当造成不良影响的，交通管理部门应当责令其限期整改。逾期未整改的，交通管理部门依法处理。

第三十七条 市金融工作部门要依法依规对从事网约车业务的融资租赁企业实施监督管理，对其经营状况及经营风险进行监测。

第三十八条 公安、工业和信息化、网信等部门按各自职责对网约车平台公司非法收集、存储、处理和利用用户有关信息，以及违反电信、互联网信息服务有关规定、危害网络和信息安全、

应用其服务平台发布或者传播有害信息、或为企业、个人及其他团体组织发布或者传播有害信息提供便利的行为，应当依法进行查处。对有关部门认定存在违法违规行为的网约车平台公司，应当配合有关部门依法进行处置。

第三十九条 公安机关应当依法维护公共安全和社会治安秩序，对从事网约车服务或以私人小客车合乘变相从事网约车服务的人员和车辆应进行背景核查，对组织非法经营的平台管理人员违法行为进行调查处理，并通报政府相关部门，会同相关部门对从业人员安全背景、经营平台主体责任进行安全风险评估，并向社会公布；监督检查网约车平台公司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，依法维护社会治安秩序和社会稳定。公安机关依法开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动时可要求网约车平台公司提供技术支持与协助，平台公司应如实提交数据信息，网约车平台公司拒不履行的，由公安机关依法予以处置；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条 对网约车平台公司在经营过程中出现的价格违法行为、不正当竞争行为、违反计量法律法规的行为由市场监管部门依法查处；侵害劳动者合法权益的违法行为由人力资源社会保障部门依法查处；违反税收法律法规的行为由税务部门依法查处。

人民银行对违反规定提供支付结算服务的银行、非银行支付

机构，应当依法予以处置。

第四十一条 各有关部门应当按照职责建立网约车平台公司、驾驶员和乘客信用信息记录，并通过市电子政务数据共享平台反馈至各部门网站、市公共信用信息管理平台和市场主体信用信息公示平台等。市公共信用信息管理平台和市场主体信用信息公示平台获取信用记录后逐级推送至省公共信用信息管理平台和全国信用信息共享平台，并将网约车经营者行政许可和行政处罚等信用信息在作出行政决定的单位网站和信用信息公示系统上予以公示。

网约车行业协会应当推动行业信用建设，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，促进行业规范发展。

第四十二条 发挥社会各界力量，构建企业自治、行业自律、社会监督、政府监管的网约车市场社会共建共治共享格局，鼓励媒体、市民和社会各界参与网约车市场监督，促进网约车市场健康有序发展。

第五章 法律责任

第四十三条 网约车平台公司及驾驶员存在违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》和《广东省出租汽车经营管理办法》等规定的，由交通运输主管部门按照职责依据相关法律、法规、规章的规定予以处罚。

第六章 附 则

第四十四条 巡游车以电信、互联网等方式为乘客提供预约出租服务的，按巡游车相关规定执行。

第四十五条 本办法有关术语解释如下：

新能源车是指采用新型动力系统，完全或者主要依靠新型能源驱动的汽车。

第四十六条 本办法自 2019 年 9 月 12 日起实施，有效期 5 年。《佛山市人民政府办公室关于印发佛山市网约预约出租汽车经营服务管理暂行办法的通知》（佛府办〔2017〕16 号）同时废止。

第四十七条 本办法由市交通运输局负责解释。

抄送：市委各部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，中直、省属驻佛山单位，驻佛山部队，市各人民团体，市各民主党派。

佛山市人民政府办公室秘书一科

2019 年 8 月 13 日印发
