

# 温州市人民政府办公室文件

温政办〔2022〕17号

---

## 温州市人民政府办公室关于印发温州市 网络预约出租汽车经营服务管理实施细则的通知

各县（市、区）人民政府，市各有关单位：

《温州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，请认真遵照执行。

温州市人民政府办公室

2022年3月4日

（此件公开发布）

# 温州市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则

为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，促进出租汽车行业和互联网融合发展，保障运营安全和各方合法权益，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2019年第46号，以下简称《暂行办法》）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）等有关规定，结合我市实际，制定本细则。

## 一、总则

（一）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，应当遵守《暂行办法》和本实施细则。

本实施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。

本实施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。

本实施细则所称私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是

指合乘服务提供者通过合乘信息服务平台预先发布出行信息，出行线路相同的合乘者选择乘坐，合乘者仅分摊部分出行成本或者免费互助的共享出行方式。

（二）网约车平台公司、车辆、驾驶员应当符合本实施细则的规定，取得相应行政许可后，方可从事网约车经营服务。

（三）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。对本市网约车数量实行市场调节，网约车运价实行市场调节价。

（四）市和县（市、区）交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责本行政区域内网约车管理工作，按规定受理网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发，并开展各自行政区域范围内的网约车监管工作。

其他有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

## **二、网约车平台公司**

（五）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。

在本市从事网约车经营的，应当符合《暂行办法》第五条的规定，具备线上线下服务能力，取得交通运输主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》。

（六）在本市申请从事网约车经营的，应当向市交通运输主管部门提出申请，并提交以下材料：

1. 网约车经营申请表；

2. 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；

3. 企业法人营业执照，属于分支机构的提交在本市注册登记的营业执照；

4. 服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

5. 网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门会同相关部门对平台公司具备线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果；

6. 企业经营管理、安全生产和服务质量等保障制度文本，包括：（1）接入车辆技术标准和管理制度；（2）驾驶员管理制度；（3）网约车调度制度；（4）安全生产管理制度、网络安全管理制度和内部安全保卫制度；（5）服务质量及投诉管理制度；（6）信息安全及乘客隐私保护制度；（7）平台数据库接入监管平台的维护保障制度；（8）运价制定规则及价格信息公开制度；（9）开展私人小客车合乘信息服务的平台，提交防止非营运车辆利用合乘信息服务平台从事经营活动的相关制度；

7. 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

（七）市交通运输主管部门对于网约车平台公司申请作出准予许可决定的，应发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并明确经营范围、经营区域、经营期限。本市《网络预约出租汽车经营许可证》的经营期限为四年。

（八）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、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》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人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续。

（九）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。

### 三、网约车车辆和驾驶员

（十）申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，应符合以下条件：

1. 本市号牌车辆，登记车辆使用性质为“预约出租客运”的 7 座及以下乘用车（微型面包车除外）；
2. 新能源车车辆轴距  $\geq 2600\text{mm}$ ；车辆购置的计税价格  $\geq 15$  万元的不受车辆轴距、燃料种类参数限制；
3. 车辆行驶证载明的初次注册日期至申请时未满 4 年；
4. 车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；
5. 安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装

置和音视频监控设备。

（十一）拟从事网约车经营的车辆，经交通运输主管部门审查合格后，车辆所有人向公安机关车辆管理部门申请登记或变更车辆使用性质为“预约出租客运”。

（十二）在本市申请从事网约车经营的车辆，由车辆所有人或者网约车平台公司向服务所在地交通运输主管部门提出申请，提交以下材料：

1. 网络预约出租汽车运输证申请表；
2. 车辆所有人身份证明；
3. 机动车登记证、车辆行驶证、车辆购置发票、车辆购置税完税证明、相关营运保险证明；
4. 机动车安全技术检验报告（新购置尚未注册登记上牌的车辆无需提供）；
5. 车辆卫星定位装置、应急报警装置和音视频监控设备安装证明材料；
6. 法律、法规、规章规定的其他材料。

（十三）交通运输主管部门按规定审核后，对符合条件的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车运输证》上登记人为车辆所有人，有效期与车辆使用年限挂钩，自车辆行驶证载明的初次注册日期起，最长不超过8年。

（十四）网约车终止运营、变更车辆所有人或车辆使用性质

的，车辆所有人应当先向服务所在地交通运输主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》，然后向公安车管部门申请办理相关手续。

（十五）网约车驾驶员应当符合以下条件：

1. 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；
2. 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；
3. 无暴力犯罪记录。

（十六）本市网约车驾驶员的从业资格管理，按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令 2021 年第 15 号）执行。市交通运输主管部门依驾驶员或者网约车平台公司申请，按本实施细则第十五条规定的条件核查通过并按规定考核合格的，由市、县（市、区）交通运输主管部门办理统一的《出租汽车驾驶员从业资格证》。

（十七）网约车驾驶员完成报备注册后，方可上岗服务。网约车平台公司负责驾驶员的报备注册和注销。

#### **四、营运要求**

（十八）网约车平台公司应当遵守以下规定：

1. 应当保证提供服务车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险，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，并将车辆相关信息向服

务所在地交通运输主管部门报备。网约车不得喷涂巡游出租汽车标志标识，不得安装顶灯装置，应保持车容车貌整洁。

2. 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，与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务。应当维护和保障驾驶员合法权益，开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的职业培训和日常教育，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，并将驾驶员相关信息向服务所在地交通运输主管部门报备。

3. 应当公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理机制；如实采集与记录驾驶员服务信息，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、车型、颜色、使用年限等信息；保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据和原始记录真实、准确。

4. 应当合理确定网约车运价，实行明码标价，并主动向乘客提供相应的出租汽车发票。计价规则调整时，应当提前 15 天在网约车平台上向社会公布。

5. 不得妨碍市场公平竞争，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，损害国家利益或者其他经营者合法权益等不正当价格行为，不得有价格违法行为。



6. 应当依法纳税，为乘客购买承运人责任险以及相关营运保险，充分保障乘客权益；对服务过程中发生的安全责任事故等，承担先行赔付责任，不得利用格式条款不合理地免除或者减轻网约车平台公司责任，加重乘客或驾驶员责任，限制乘客或驾驶员合法权利。

7. 应当建立并实施安全生产责任制，落实法定代表人和本地分支机构负责人的安全生产工作职责，配备专职安全生产管理人员，具备与生产经营活动相适应的办公场地，加强安全管理，保障安全管理投入，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。

8. 应当确保网约车车载卫星定位装置、应急报警装置和音视频监控设备正常使用，卫星定位和营运数据的格式及传输方式应当符合相关标准，接入服务所在地交通运输主管部门监管平台；在 APP 显著位置设置“一键报警”，接收驾驶员和乘客的预警，并及时甄别处置。

（十九）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。

网约车应当通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客，不得进入巡游出租汽车专用通道、站点候客（执行交通运输主管部门应急疏运任务指令时除外）。

（二十）网约车平台公司和驾驶员应当按照国家有关运营服

务标准提供服务，不得中途甩客或故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为。

（二十一）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。

网约车平台公司应当依法向公安机关提供技术接口、实时推送平台司机、车辆注册数据及车辆位置、行驶轨迹、乘客信息等数据。

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。

（二十二）网约车平台公司应当遵守国家网络安全、数据安全和个人信息保护的有关规定，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。

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。

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、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持和协助。

（二十三）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业务。

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。

（二十四）市和县（市、区）人民政府应在机场、火车站、汽车站等交通枢纽及景区等设立网约车临时停靠站或专用候客区，方便网约车营运。

## **五、私人小客车合乘**

（二十五）私人小客车合乘作为不以营利为目的共享出行方式，不属于道路运输经营活动范畴，相关权利义务按照有关法律法规的规定由合乘各方自行承担。

（二十六）私人小客车合乘应当遵守以下规定：

1. 由合乘服务提供者通过合乘信息服务平台预先发布驾车出行信息。

2. 免费互助或仅分摊部分出行成本。分摊部分出行成本的，合乘服务提供者和合乘信息服务平台收到的每公里费用总额，不得超过巡游出租汽车每公里里程运价的 50%。

3. 每辆私人小客车或每个合乘服务提供者累计每日提供合乘服务不得超过 4 次，同一合乘线路可以多人共同合乘。我市鼓励免费互助的私人小客车合乘。免费互助合乘的，合乘服务提供者每日提供合乘服务次数不受限制。

4. 车辆应取得公安部门核发的《机动车行驶证》且年检合格。合乘信息服务平台应参照本实施细则第十五条规定的条件，对合乘服务提供者以及车辆相关信息进行审查，并向交通运输主管部门提供相关数据。

（二十七）合乘信息服务平台在合乘服务格式合同中，应当明确各方权利义务、纠纷解决方式，以及合乘费用分摊的规则；合乘信息服务平台收取服务费用的，收费标准应向社会公开，实行明码标价，并投保车上人员责任险；合乘信息服务平台不得以奖励、补贴等形式，吸引合乘服务提供者变相从事违规营运，不得以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务。

## **六、监督检查**

（二十八）交通运输主管部门应当定期组织开展网约车服务质量测评，及时向社会公布本市网约车平台公司的基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息，并对以合乘名义从事或变相从事非法营运的行为，依法予以查处；同时将合乘信息

服务平台提供的相关数据传输给公安部门开展审查。

市场监管部门应按照职责，对网约车平台公司和合乘信息服务平台妨碍市场公平竞争、价格违法等行为依法进行处理。

交通运输、公安、税务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和合乘信息服务平台的登记、运营和交易等相关数据信息。

（二十九）公安、网信部门应当按照各自职责，对有管辖权的网约车平台公司和合乘信息服务平台的网络安全和数据安全情况进行监督管理，对非法收集、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。

公安机关、网信部门应当按照各自职责，对有管辖权的网约车平台公司和合乘信息服务平台的网络安全管理制度和安全保护技术措施落实情况进行监督检查，防范、查处有关违法犯罪活动。

（三十）发改、公安、人力社保、商务、人行、税务、市场监管、网信、通信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，并对违法行为依法处理。

（三十一）各有关部门应当按照各自职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并纳入全国和本市信用信息共享平台。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。

## 七、附则

（三十二）违反本实施细则的行为，《暂行办法》及相关法律法规已有处罚规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（三十三）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。

（三十四）本实施细则自2022年5月1日起施行，有效期为10年，由温州市交通运输局牵头组织实施。《温州市人民政府办公室关于印发温州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）的通知》（温政办〔2016〕137号）同时废止。

---

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

---

温州市人民政府办公室

2022 年 3 月 4 日印发

---