

# 鄂州市网络预约出租汽车经营服务管理 实施办法（暂行）

（2018年2月5日鄂州市人民政府第2次常务会议审议通过  
2018年2月10日鄂州市人民政府令第7号公布 自2018年3  
月15日起施行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为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，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》及其他有关规定，结合鄂州实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于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、监督管理以及其他相关活动。

本办法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。

本办法所称网络预约出租汽车经营者（以下称网约车平台公

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** 坚持优先发展城市公共交通、适度发展出租汽车行业的原则，统筹、规范、有序发展网约车，鼓励巡游出租汽车企业转型提供网约车服务，实现网约车与巡游出租汽车（以下简称巡游车）错位发展、差异化经营，为乘客提供高品质服务。

网约车数量和运营价格实行市场调节，市人民政府认为有必要实行政府指导价的除外。

**第四条** 网约车平台公司应当提前公示运价规则、计程计价方式和价格标准，明确服务项目和质量承诺，计程计价方式应当符合国家、湖北省和本市有关规定。

**第五条** 市交通运输主管部门是本市网约车行政主管部门，负责对全市网约车平台公司、车辆和驾驶员行政许可申请的受理、许可证发放以及网约车日常运营监管、违法行为的查处等工作。

发改、物价、工商、质监、公安、人社、商务、税务、网信、人民银行等部门根据各自职责，做好相关监督管理和服务工作。

## 第二章 平台公司许可

**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，并符合下列条件：

（一）具有企业法人资格。注册地在本市行政区域内的，应当取得企业法人营业执照；注册地在本市行政区域外的法人企业，应当在本市取得企业法人分支机构营业执照；

（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，具备供公安、交通运输、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本市网约车监管平台，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）在本市行政区域内具有开展网约车经营的服务能力和保障服务的办公场所，按照相关要求配备安全监管和服务质量、投诉处理等管理人员；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

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** 申请在本市从事网约车经营的，应当向市交通运输

主管部门提出申请，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）投资人、负责人身份、资信证明原件及复印件，经办人身份证明原件及复印件和授权委托书；

（三）企业法人营业执照，属于分支机构的还应当提交企业法人分支机构营业执照，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、负责人员和管理人员等信息资料；

（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，数据库接入情况及服务器设置在中国内地的情况说明，网络安全管理制度和安全保护技术措施文本，与提供支付结算服务的银行或非银行支付机构签订的协议文本；

（六）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度等文本；

（七）法律、法规、规章要求提供的其他材料。

**第八条** 市交通运输主管部门应当自受理网约车经营服务申请之日起 10 日内作出许可或者不予许可的决定。10 日内不能作出决定的，经市交通运输主管部门负责人批准，可以延长 10 日，

并应当将延长期限的理由告知申请人。

市交通运输主管部门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、经营期限等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。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** 网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的，应当重新申请经营许可。

网约车平台公司及其设立的分支机构变更名称、法定代表人或者负责人、办公场所等，应当向市交通运输主管部门依法办理相关变更手续。

**第十条** 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，需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，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、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 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。

**第十一条** 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，应当办理《网络预约出租汽车经营许可证》注销手续。

### 第三章 车辆和驾驶员许可

**第十二条** 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

- （一）车辆在本市登记注册的7座及以下乘用车；
- （二）车辆购置税计税价格在10万元（含）以上；
- （三）车辆初次注册日期距申请时未满3年；
- （四）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，达到《营运车辆技术登记划分和评定要求》（JT/T198）规定的二级以上技术等级；
- （五）安装符合国家规定的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置等运营设备，尾气排放符合本市执行的国家机动车排放标准；
- （六）车身不得喷涂、安装巡游出租汽车专用顶灯、标识以及出租车服务专用设施设备；
- （七）投保营业性交强险、营业性第三者责任险、乘客意外伤害险和承运人责任险等营运车辆相关保险；

(八)属于个人所有的车辆,其名下不得登记其他巡游出租汽车或网约车;

(九)法律、法规、规章规定的其他条件。

鼓励使用纯电动汽车等新能源汽车。

**第十三条** 使用符合规定条件的车辆从事网约车经营的,申请人(车辆所有人或网约车平台公司)应当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》。

申请办理《网络预约出租汽车运输证》应当提交以下材料:

(一)申请表;

(二)机动车合格证或机动车检验合格标志,车辆行驶证、机动车登记证书、车辆购置发票原件及复印件;

(三)车辆彩色照片2张及照片电子文档;

(四)车辆综合技术性能检测报告证明;

(五)营业性交强险、营业性第三者责任险、乘客意外伤害险和承运人责任险等营运车辆相关保险的保单原件及复印件;

(六)与取得本市《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司签订的入网营运意向合同或协议(网约车平台公司自有车辆提供入网证明),车辆属个人所有的还应当提供所有者本人的《网络预约出租汽车驾驶员证》;

(七)符合国家规定的运营设备的证明材料;

(八) 法律、法规、规章规定的其他材料。

**第十四条** 《网络预约出租汽车运输证》按以下程序办理：

(一) 申请人提出申请；

(二) 市交通运输主管部门按本办法规定的条件，自受理申请之日起 10 日内完成审查，对符合条件的申请人出具《受理通知书》；对不符合条件的，退回申请并书面告知申请人不予受理的理由；

(三) 申请人持《受理通知书》到公安机关车辆管理机构办理车辆使用性质登记或变更手续；

(四) 申请人按照国家规定安装车辆卫星定位装置、应急报警装置及符合国家规定的运营设备；

(五) 申请人向市交通运输主管部门提交已登记为预约出租客运车辆的车辆行驶证和机动车登记证书原件及复印件、相关承运人责任险及其他规定保险投保证明；

(六) 市交通运输主管部门组织对申请车辆进行勘验。

符合规定条件的，由市交通运输主管部门自组织勘验之日起 5 日内核发《网络预约出租汽车运输证》。

**第十五条** 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 万千米但使用年限达到 8 年时，退出网约车经营。

网约车车辆退出经营的，交通运输主管部门应当向车辆所



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》到公安机关交通管理部门办理车辆使用性质登记变更手续。

**第十六条** 道路旅客运输企业、巡游出租汽车企业、汽车租赁企业所属营运车辆需从事网约车运营服务的，应当依照有关法律法规规章和本办法规定，办理车辆营运性质变更手续。

**第十七条** 网约车车辆在其《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前退出网约车经营或达到强制报废条件的，由市交通运输主管部门依法注销《网络预约出租汽车运输证》。

**第十八条** 拟从事网约车服务的驾驶员，由驾驶员或与驾驶员签约的网约车平台公司向市交通运输主管部门提出申请，并应当符合以下条件：

（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；

（三）无暴力犯罪记录；

（四）具有本市户籍或取得本市居住证；

（五）不超过法定退休年龄，身体健康；

(六)自申请之日起前5年内无被吊销道路运输或出租汽车从业资格证记录;

(七)法律、法规、规章规定的其他条件。

市公安机关负责对前款(一)至(三)项条件进行审核并出具审核意见。

**第十九条** 申请从事网约车经营的驾驶员,符合规定条件的,按《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》参加从业资格培训,经市交通运输主管部门考试合格后核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

#### 第四章 经营规范

**第二十条** 网约车平台公司不得以低于成本价格运营排挤竞争对手或者独占市场,不得滥用市场支配地位以不公平的高价运营扰乱正常市场秩序,不得损害社会公共利益、乘客合法权益或者其他经营者合法权益。

**第二十一条** 网约车平台公司承担承运人责任,应当遵守下列规定:

(一)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;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；

（二）提供连续服务，不得擅自中止服务；保证运营安全，对服务中发生的安全责任事故等承担先行赔付责任；

（三）建立并落实服务质量管理、安全管理、营运管理、投诉处理和从业人员教育培训等各项制度；

（四）制定并公布符合规定的服务质量管理标准，对未达到服务质量管理标准的驾驶员和车辆应当按规定处理，解约的还应当及时将解约人员、车辆信息报市交通运输主管部门；

（五）向社会公布服务质量评价制度、乘客投诉处理制度和服务质量承诺，及时受理乘客投诉，并在受理之日起5日内调查处理完毕；

（六）合理确定网约车运价，实行明码标价，不得随意加价；确需动态加价的，应当制定动态调整机制，并在拟加价之日3日前向社会公布；依法提供本市出租汽车专用发票；

（七）不得接受未经许可的车辆和人员从事网约车运营服务；

（八）向本市网约车监管平台实时传输运营动态数据，确保数据信息真实、完整；

（九）不得以单座位售票等方式提供道路旅客运输服务；

（十）法律、法规、规章的其他有关规定。

**第二十二条** 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）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；

（二）按照运营服务规范 and 标准提供网约车运营服务；

（三）保持车辆外观和车内整洁卫生，保证车辆运营设备完好；

（四）随车携带《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》，不得将车辆交由他人运营；

（五）严格按照网约车平台生成的订单提供运营服务，不得拒载或中途甩客；

（六）按照规定的计程计价方式收费，不得违规收费；

（七）不得接入未在鄂州市取得经营许可的网约车平台或者使用未取得本市《网络预约出租汽车运输证》的车辆提供网约车运营服务；

（八）在允许停车地点等候乘客，不得巡游揽客，不得在机场、火车站、汽车客运站等设立统一巡游出租汽车调度服务站或实行排队候客的场所揽客；

（九）发现乘客遗留物品的，应当主动提醒和归还；无法归还的，应当及时上报网约车平台公司或送交公安等有关部门处理；

(十)发现乘客有不文明行为时应当及时制止；发现乘客有涉嫌违法犯罪行为的，应当及时向有关部门举报；

(十一)法律、法规、规章的其他有关规定。

### **第二十三条** 乘客应当遵守下列规定：

(一)遵守网约车运营服务规定，按照约定的时间和地点乘车；

(二)自觉履行与网约车平台公司达成的协议，按照约定标准及方式支付车费；

(三)不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；

(四)不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；

(五)不得在车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施设备，不得向车外抛洒物品；

(六)醉酒者、精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

(七)法律、法规、规章的其他有关规定。

乘客违反前款规定，经劝阻仍不遵守规定的，网约车驾驶员可以拒绝提供或者终止服务。

**第二十四条** 网约车车辆所有人及驾驶员按照自愿原则，选择一家网约车平台公司签约，并向市交通运输主管部门备案；不

得同时与两家（含）以上网约车平台公司签约。

网约车车辆所有人及驾驶员需变更签约网约车平台公司的，应在市交通运输主管部门办理变更备案，并提供与原网约车平台公司解除合同的证明文件及与其他网约车平台公司重新签订的相关运营合同文件。

网约车平台公司应当及时向市交通运输主管部门提供网约车车辆、驾驶员签约（变更）详细情况。

**第二十五条** 网约车驾驶员应当在车内明显位置放置由市交通运输主管部门统一制作的《网络预约出租汽车驾驶员监督卡》。

## 第五章 私人小客车合乘

**第二十六条** 允许和鼓励私人小客车合乘。私人合乘，是指由合乘服务提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐，并分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。

**第二十七条** 合乘服务提供者应通过网络平台邀约合乘人，不得进行巡游式邀约，涉及分摊费用的应在发布信息时载明，分摊费用不得超过各自单独全程费用总额，合乘信息服务平台应对合乘服务提供者信息进行审核，确认服务提供者驾驶信息、车辆信息及安全承诺等内容齐全，且合乘服务提供者每日发布合乘信

息不得超过 2 次。

私人合乘时应当事先征得前约乘者同意，未经前约乘者同意的不得擅自合乘。

**第二十八条** 市交通运输主管部门等对运输经营行为进行检查时，合乘服务提供者、合乘者、合乘信息服务平台应当予以配合。

**第二十九条** 严禁以合乘名义进行非法出租客运运营。

## 第六章 监督检查

**第三十条** 市交通运输主管部门应当建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享，共享信息包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息、网约车平台公司和驾驶员的信用记录等；应当加强对全市网约车市场监管，加强对网约车平台公司设在本市分支机构、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理；应当定期组织开展网约车服务质量测评，并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。

市交通运输、公安等主管部门可根据管理需要依法调取和查阅网约车平台公司的登记、运营及交易等相关数据信息。

**第三十一条** 市交通运输主管部门应当每年对网约车进行审验。审验内容包括：车辆综合性能检测情况，车辆外观及颜色变动情况，是否按照规定安装、使用具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置和服务设施等情况。

**第三十二条** 市公安、网信部门应当按照各自职责，对网约车平台公司及设在本市的服务机构非法收集、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、利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，并配合市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。

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。

**第三十三条** 发改、物价、工商、质监、公安、人社、商务、税务、网信、人民银行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。

**第三十四条** 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，并纳入全国全省信用信息共享平台。同时将网约车平台公司的行政处罚等信用信息在全国全省企业信用信



息公示系统上予以公示。

**第三十五条** 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信用信息记录制度，加强行业自律。

## 第七章 法律责任

**第三十六条** 网约车经营行为违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等法律法规规章和本办法规定的，由市交通运输主管部门和其他相关部门在各自职责范围内按照相关规定依法查处。

**第三十七条** 违反本办法规定的其他行为，由有关主管部门依据法律法规规章予以处罚。

**第三十八条** 网约车经营服务管理相关部门及其工作人员在工作中存在玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊或构成犯罪的，依法依纪追究责任。

## 第八章 附 则

**第三十九条** 巡游出租汽车根据乘客通过电信、互联网等电召方式提出的服务需求，按照约定时间和地点提供运营服务的，

根据《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2016 第 64 号）的有关规定执行，不适用本办法。

**第四十条** 市交通运输主管部门可根据本办法制定具体实施细则。

**第四十一条** 本办法自 2018 年 3 月 15 日起施行。