

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2017〕4号

郑州市人民政府办公厅 关于印发《郑州市网络预约出租汽车经营 服务管理细则（暂行）》的通知

各县（市、区）人民政府、市人民政府各部门、各有关单位：

《郑州市网络预约出租汽车经营服务管理细则（暂行）》已经市政府研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2017年1月22日

郑州市网络预约出租汽车经营服务 管理细则（暂行）

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经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益，根据有关法律、行政法规和《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）的规定，结合我市实际情况，制定本细则。

第二条 凡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，接入符合条件的车辆和驾驶员，通过整合供需信息，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，从事网络预约出租汽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，按照高品质服务、差异化经营的原则，有序发展网约车。

网约车运价实行市场调节价，必要时可实行政府指导价。临时加价时，应提前公布。

第四条 市交通运输行政主管部门在市人民政府的领导下负责本行政区域内的网约车统筹和管理工作。市出租汽车管理机构依照本细则的规定，具体负责本行政区域内的网约车管理工作。

各县（市）、上街区交通运输行政主管部门在本级人民政府的领导下负责本行政区域内的网约车统筹和管理工作。县级道路运输管理机构依照本细则的规定，具体负责本行政区域内的网约车管理工作。

其他有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

第二章 网约车平台公司

第五条 在本市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，并在本市工商注册登记；

（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、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本市出租汽车行政主管部门监管平

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）有健全的制度，包括：安全生产制度、经营管理制度、车辆管理制度、从业人员管理制度、服务质量管理制度、应急保障制度等；

（五）在服务所在地有相应服务机构及服务能力，包括：与规模相适应的经营场所、管理架构和管理人员等；

（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。

第六条 申请从事网约车经营的，应当向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门提出申请，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、资信证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照（复印件一份，加盖总公司公章，并注明与原件一致）和本市分支机构的营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（四）在本市的经营场所面积材料、土地使用权及产权证明复印件（租赁场所应当提供租赁合同）、公司部门、人员管理架

构图及职责分工说明；

(五) 提供网约车平台公司注册地省级相关部门对线上服务能力有效的认定结果证明材料；

(六) 安全生产制度、经营管理制度、车辆管理制度、从业人员管理制度、经营服务管理制度和应急保障制度等相关文本；

(七) 法律法规要求提供的其他材料。

其他线下服务能力材料，由市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门进行审核。

第七条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门应在申请人提供的线上能力认定结果的基础上，对网约车经营中有关线下服务能力材料进行审核，并自受理之日起 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，经市、县（市）、上街区交通运输行政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。

第八条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当明确经营范围为“网络预约出租汽车”、经营区域为本行政区域、经营期限为 4 年，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。在经营许可有效期届满 30 日前，网约车平台公司可以向原许可机构提出延续经营许可有效期的申请，对在经营有效期内没有出现违法违规行为的申请人，延期期限为 4 年。

第九条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门对不

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》。

第十条 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》并向河南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、交通运输行政主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》等。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起30日内，到河南省公安厅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、县（市）、上街区交通运输行政主管部门书面报告，说明有关情况，通告接入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。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十二条 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，还应当符合以下条件：

（一）在本市注册登记；

（二）首次注册登记时间不超过2年的7座及以下乘用车；

(三) 车辆使用性质登记为预约出租客运；

(四) 车辆轴距不小于 2650mm，发动机功率不小于 90kw；

(五) 新能源车辆轴距不小于 2600mm，纯电动汽车续航里程不小于 150km，插电式混合动力车纯电续航里程不小于 50km，且符合市政府关于新能源车辆的其他规定；

(六) 按政府监管平台接入技术要求，将车辆卫星定位装置相关数据接入政府监管平台，实现数据实时共享；

(七) 车辆属于个人所有的，车辆所有人名下应当没有登记其他巡游车和网约车，本人应当取得《网络预约出租汽车驾驶员证》；

(八) 车身不得擅自设置专用标志标识，车身颜色不得与巡游出租汽车的外观颜色和车辆标识相同或者相近似，车辆不得安装巡游车专用标识顶灯和其他专用营运设备。

第十三条 申请《网络预约出租汽车运输证》的，应当提交以下材料：

(一) 《网络预约出租汽车运输证申请表》；

(二) 本市核发的《机动车行驶证》、《机动车登记证书》复印件；

(三) 安装配置符合条件的技术装置的证明；

(四) 车辆彩色照片及照片电子文档；

(五) 车辆所有者为企业法人的，应当提交经办人的身份证明复印件、企业法人营业执照（属于分支机构的应提交营业执

照) 复印件;

(六) 车辆所有者为个人的, 应当提交车辆所有者的身份证明复印件、本市核发的《网络预约出租汽车驾驶员证》复印件;

(七) 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。

申请者应当提供相关证件的原件供核查。

第十四条 市、县(市)、上街区交通运输行政主管部门按规定对申请材料进行审核, 并对审核通过的车辆发放《出租汽车车辆初审证明》, 证明有效期为 60 日。

第十五条 车辆所有者或网约车平台公司应当持市、县(市)、上街区交通运输行政主管部门发放的《出租汽车车辆初审证明》, 向市、县(市)、上街区公安交警部门申请将车辆使用性质变更登记为预约出租客运。

第十六条 车辆使用性质变更登记为预约出租客运后, 市、县(市)、上街区交通运输行政主管部门按规定审核, 对符合条件的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》。车辆经营许可期限自车辆注册登记之日起不超过 8 年。

第十七条 网约车车辆所有者《网络预约出租汽车驾驶员证》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、县(市)、上街区交通运输行政主管部门注销相应的《网络预约出租汽车运输证》, 并配合市、县(市)、上街区公安交警部门做好车辆使用性质变更登记。

第十八条 个人继承在本市登记为网约车的，继承人可以在取得《网络预约出租汽车驾驶员证》并变更《机动车行驶证》后，向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更。

企业法人合并、分立或者变更经营主体名称的，应当在变更《机动车行驶证》后，向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更。

市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门自收到变更申请后，20日内作出许可变更或不予许可变更的决定。

第十九条 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。

第二十条 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，还应当符合以下条件：

（一）具有本市常住户籍或取得本市居住证；

（二）男性年龄在60周岁以下，女性年龄在55周岁以下，初中毕业以上文化程度，身体健康。

第二十一条 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应当提交以下材料：

（一）《出租汽车驾驶员从业资格证申请表》；

（二）户口簿或居住证、身份证、《机动车驾驶证》复印件；

(三) 初中以上学历证明；

(四) 本市二级甲等以上医院出具的近 1 年内体检报告；

(五) 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、无暴力犯罪记录的承诺材料原件；

(六) 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。

申请者应当提供相关证件的原件供核查。

第二十二条 市交通运输行政主管部门按照规定的条件核查并按《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》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》。

第二十三条 网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或协议后，通过网约车平台公司向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门报备完成注销注册，报备信息包括驾驶员从业资格证信息、与网约车平台公司解除劳动合同或协议的证明等。

网约车驾驶员注销注册后，不得继续在原注册的网约车平台公司从事网约车服务。

第四章 网约车经营行为

第二十四条 网约车平台公司承担承运人责任，保证运营安全，保障乘客合法权益，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）保证网络服务平台安全、稳定运行；

（二）应当依法纳税，为乘客购买承运人责任险，车辆须投保营业性机动车交通事故责任强制保险、营业性第三者责任险和乘客意外伤害险。网约车运营服务中发生安全事故，网约车平台应对乘客的损失承担先行赔付责任；

（三）将车辆相关信息向市出租汽车管理机构或县级道路运输管理机构报备，报备信息内容包括车辆技术状况、安全性能情况及车辆保险购买情况等。不得接入其他营运车辆或非营运车辆从事或变相从事网约车运营；

（四）与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务，并将驾驶员相关信息向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门报备，报备信息内容包括劳动合同或协议签订情况、岗前培训和日常教育情况等；

（五）明确服务质量标准，建立 24 小时乘客服务投诉受理制度，公布投诉电话，自接受乘客投诉之日起 10 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客；

（六）将提供服务的车辆、驾驶员相关信息及营运信息实时接入至政府监管平台，并接收监管部门反馈的管理信息；

（七）加强对车辆和驾驶员的管理，保证线上提供服务的车辆和驾驶员与线下实际提供服务的车辆和驾驶员一致；

（八）做好网约车车辆安全监管及驾驶员安全教育工作，督

促网约车驾驶员按规定开展车辆安全性能检测，定期开展驾驶员安全教育工作；

（九）合理确定网约车运价水平和结构，并按照明码标价有关规定在网约车平台公司官网和客户端应用程序对收费标准和服务价格进行明示；

（十）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平台公司履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任；

（十一）在提供网约车服务时，应当向乘客提供驾驶员姓名、照片、《网络预约出租汽车驾驶员证》号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、车牌号码等信息。乘客在预约时明确出发地及目的地的，网约车平台公司应预估车费并告知乘客；

（十二）在网约车车辆处于行驶状态时，不得向驾驶员发布其他预约业务信息，防止影响行车安全；

（十三）保证车辆卫星定位装置及其他运营设备完好，并正常接入政府监管平台，出现故障的车辆应当及时维修，能够正常运行后，方可继续提供网约车服务；

（十四）网约车平台公司同时开展私人小客车合乘业务的，其合乘业务客户端应单独设置；

（十五）法律法规规定的其他义务。

第二十五条 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) 接入已取得经营许可的网约车平台公司，提供网约车运营服务；

(二) 规范使用网络服务平台和相关运营、监管设备开展服务，自觉维护车辆卫星定位装置等运营、监管设备完好，不得破坏、改装。营运设备功能故障、损坏的，故障排除后方可营运；

(三) 运营时随车携带《网络预约出租汽车运输证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》；

(四) 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；

(五) 不得将车辆交由未取得网约车从业资格的人员营运；

(六) 不得巡游揽客、站点候客；

(七) 在载客状态时不得承接其他预约业务；

(八) 按照约定标准及方式向乘客收费，不得违规收费；

(九) 发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还，无法归还的，及时送交市出租汽车管理机构或县级道路运输管理机构；

(十) 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；

(十一) 法律法规规定的其他义务。

网约车车辆所有者或驾驶员应当依法向税务部门申报纳税。

第二十六条 乘客遇有下列情形之一的，可以拒绝支付车费。已经支付的，网约车平台公司应当退还：

(一) 网约车驾驶员不按规定方式收取乘客费用的；

- (二) 未经乘客同意搭载他人的；
- (三) 租乘的网约车发生故障，乘客不再租乘的；
- (四) 由于网约车驾驶员原因中断服务的；
- (五) 由于网约车平台公司系统故障，造成无法正常计算、支付费用的。

第二十七条 网络预约出租汽车驾驶员遇有下列情形之一的，可以拒绝提供或继续提供服务。已经发生的费用，乘客应当支付：

- (一) 携带违禁品和易燃、易爆等危险物品的；
- (二) 醉酒者或精神病患者乘车无正常人陪伴的；
- (三) 携带宠物乘车的；
- (四) 在服务过程中，乘客有恶意损坏车辆设施、设备，或有影响网约车驾驶员安全驾驶行为的。

第五章 监督检查

第二十八条 市、县（市）、上街区交通运输行政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。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、车辆轨迹信息、订单详细信息、服务质量、乘客评价信息以及乘客投诉处理情况等。

市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门应当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、乘客投诉处理情况等信息。具体考核办法由市出租汽车管理机构或县级道路运输管理机构另行制定。

市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门应当加强对网约车市场监管，加强对网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门和公安机关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。

第二十九条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门负责网约车稽查工作。稽查人员可以对网约车平台公司、网约车车辆及驾驶员实施稽查。

第三十条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门稽查人员执行公务时，必须两人以上，并主动向被检查者出示执法证件。网约车平台公司、网约车驾驶员及利害关系人应当接受市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门依法实施的稽查，如实提供有关经营证件和情况，不得拒绝、阻碍、阻挠。

第三十一条 市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员投诉和监督。

乘客投诉时，应当提供以下信息：

（一）投诉人的姓名、联系方式；

- (二) 被投诉网约车的号牌或者驾驶员从业资格证书信息；
- (三) 乘坐网约车专用收费凭证等证据；
- (四) 投诉的事实和要求。

第三十二条 乘客对网约车平台公司答复不满意或在办结时限后未收到答复的，可以向市、县（市）、上街区交通运输行政主管部门再次投诉，网约车平台公司应当配合调查。

第六章 附 则

第三十三条 私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，按本市有关规定执行。

第三十四条 在本细则实施之日起 180 日内申请《网络预约出租汽车运输证》的，车辆车龄从初次注册登记取得《机动车行驶证》之日起至申请日可延长为 3 年。

第三十五条 本细则所称新能源车辆范围以国家相关规定为准。

第三十六条 本细则自公布之日起施行。

主办：市交通委

督办：市政府办公厅五处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2017年1月22日印发

