**德阳市区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，规范市区网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营服务行为，保障运营安全，维护乘客、驾驶员和网络预约出租汽车经营者（以下简称“网约车平台公司”）的合法权益，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，以下简称《指导意见》）、《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2016年第60号令，以下简称《管理办法》）、《四川省人民政府办公厅关于印发四川省深化出租汽车行业改革实施方案的通知》（川办发〔2016〕77号，以下简称《实施方案》）及有关法律、法规，结合德阳市区实际，特制定本实施细则。

**第二条**  在德阳市区从事网约车经营的网约车平台公司、驾驶员及网约车乘客，均应当遵守本实施细则。

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网络服务平台，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，按照高品质服务、差异化经营的原则，有序发展网约车。

**第四条**  网约车运价实行市场调节价，必要时可实行政府指导价。

**第五条**  德阳市交通运输局是德阳市市区出租汽车行业的主管部门，负责指导各县（市）出租汽车行政主管部门开展网约车管理工作。

德阳市道路运输管理处具体实施市区网约车的管理工作。

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**

**第六条**  在德阳市区从事网约车经营的网约车平台公司，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，非本市企业法人的，应当在本市设立分支机构，并依法纳税；

（二）在市区有与经营规模相适应的办公场所和经营管理人员，具备安全管理、人员培训、投诉受理等服务能力；

（三）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、发改、经信、公安、税务、网信、质监、工商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政府监管平台，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；

（四）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；

（五）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；

（六）法律法规规定的其他条件。

外商在德阳市区从事网约车经营的，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**  申请在德阳市区从事网约车经营的网约车平台公司，应当向交通主管部门提出申请，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，属于分支机构的还应当提交营业执照，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、负责人和管理人员等信息；

（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，具备供交通、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；

（六）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；

（七）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度文本；

（八）法律法规要求提供的其他材料。

前款第（五）、第（六）项有关线上服务能力材料由注册地省级交通运输主管部门会同同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定，并提供相应认定结果。市级有关部门对网约车平台公司提交的线上服务能力认定结果予以确认。

其他线下服务能力材料，由受理申请的交通主管部门进行审核。

**第八条** 交通主管部门应当自受理之日起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，经实施机关负责人批准，可以延长10日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

**第九条** 交通主管部门对于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，经营区域为德阳市区，经营期限为6年。到期后服务能力认定合格的准予延续经营。

**第十条** 交通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》。

**第十一条** 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、交通主管部门核发的《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省级人民政府公安部门指定的受理机关办理备案手续。

**第十二条**  网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前30日向作出许可的原许可机关书面报告，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。

**第三章  网约车车辆和驾驶员**

**第十三条**  网约车平台公司应确保所接入的车辆符合以下条件：

（一）在本市公安机关登记的7座及以下乘用车，车辆使用性质登记为预约出租客运，车辆检验在有效期内，没有未处理完毕的交通事故和交通违法记录；

（二）排量不得低于（含）1.6L或1.4T，纯电动新能源车续航里程不低于150公里；

（三）车辆性能及价格不低于市区巡游出租汽车，申请办理《网络预约出租汽车运输证》的车辆使用时间不超过3年；

（四）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；

（五）车身不得粘贴、喷涂、安装巡游出租汽车专用图案标识；

（六）应按照营运车辆购买交强险、承运人责任险（每座限额不低于40万元）、第三者责任险（保额不低于100万元）等险种；

（七）车辆每年应通过车辆综合性能检测并检测合格；

（八）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。

**第十四条**  交通主管部门依据网约车平台公司申请，按照本实施细则第十三条规定的条件审核后，对符合条件的车辆，发放《网络预约出租汽车运输证》。

**第十五条**  网约车驾驶员应满足以下条件：

（一）取得相应准驾车型的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）身体健康，男性驾驶员年龄60岁以下，女性驾驶员年龄55岁以下；

（五）有德阳本地户籍或取得德阳居住证；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

**第十六条**  交通主管部门根据驾驶员或者网约车平台公司申请，按照本实施细则第十五条规定的条件核查并按规定考核后，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》。

**第十七条** 网约车驾驶员应随车携带《网络预约出租汽车运输证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》。

**第十八条**  网约车终止经营的，网约平台公司应当提前30日向作出许可的原许可机关书面报告，说明有关情况，同时将相应的《网络预约出租汽车道路运输证》交回原许可机关。

**第四章  网约车经营行为**

**第十九条** 网约车平台公司承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益。

**第二十条**  网约车平台公司应当保证提供服务的车辆具备本实施细则第十三条规定的合法营运资质条件，技术状况良好，安全性能可靠，车容车貌整洁，并将车辆相关信息向服务所在地交通主管部门报备。

网约车平台公司应通过安装车载终端等手段，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，确保线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致。

网约车平台公司应当建立车辆定期检查、保养制度，并建立完整的车辆维修、保养档案，确保按规定对车辆进行安全性能检测。

**第二十一条**  网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具备本实施细则第十五条规定的合法从业资格条件，并获取驾驶员每年身体健康状况、遵纪守法和驾驶情况等记录，具备持续提供服务的能力。

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，维护和保障驾驶员合法权益。

网约车平台公司应当开展有关法律法规、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，建立健全驾驶员档案。

网约车平台公司在运营期间应实时采集驾驶员人像等个人生物特征数据，与驾驶员上传身份资料进行对比，确保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交通主管部门报备。   
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。

**第二十二条** 网约车平台公司应当提供24小时不间断运营服务，明确服务项目、服务质量标准和服务承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，应设置服务监督机构、建立网络投诉受理平台、公布服务监督电话。接到乘客投诉后，应在24小时内处理，5个工作日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。年度乘客投诉处理率应达到100%。

应当建立订单管理制度，制定派单规则，对预约成功率高、服务质量好的驾驶员，可在订单分发时优先考虑。

应当如实采集与记录驾驶员服务信息。在提供网络预约出租汽车服务时，提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果。

应当建立乘客失物登记、保管、查找制度，及时处理乘客失物查询，并在48小时内答复。对涉嫌恶意侵占乘客财物的，移交公安机关依法处理。

**第二十三条**  网约车平台公司应向社会公布计程计价方式，实行明码标价，并向乘客提供相应的出租汽车发票。

**第二十四条**  网约车平台公司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。

网约车平台公司开展市场奖励、促销、加价等行为应当符合相关法律法规规定，并在服务前明确告知约车人。

**第二十五条**  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。

**第二十六条**  网约车平台公司应当依法纳税，为乘客购买承运人责任险等相关保险，充分保障乘客权益。  
**第二十七条** 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。

**第二十八条**  鼓励市区巡游车向符合要求的网约车平台公司申请从事网约车服务。接入的巡游车应当遵守网约车营运服务流程，执行巡游车运价。

**第二十九条**  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。

**第三十条** 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。   
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与协助。

**第三十一条** 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。

**第三十二条** 网约车驾驶员应当在允许停车地点等候订单，不得巡游揽客，不得在汽车客运站、火车站等设立统一巡游车候客场所停车揽客。

**第三十三条**  网约车平台公司不得利用车载或驾驶员通信工具组织、煽动驾驶员及乘客参与非法集会、游行、示威和聚众斗殴。

**第三十四条**   网约车乘客应遵守下列规定：

（一）不得携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；   
  （二）不得携带宠物和影响车内卫生的物品乘车；

（三）不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规的要求；   
（四）不得向车外抛洒物品，不得破坏车内设施设备；   
（五）醉酒者或者精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；   
（六）遵守网约车服务规定，按照约定的时间和地点乘车；   
（七）按照规定支付车费。

**第三十五条** 对线上提供服务的车辆或驾驶员与线下实际提供服务的车辆或驾驶员不一致、多收费、不出具票据、服务态度恶劣等行为，网约车乘客有权向经营者或市级有关部门投诉举报，投诉人应当如实提供相关信息和证据，并配合调查。

**第五章  监督检查**

**第三十六条**  市级有关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、服务质量以及乘客评价信息等。

加强网约车市场监管，加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

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。

市级有关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。

**第三十七条**  公安、网信等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、网信等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。

**第三十八条**  发改、经信、公安、人社、商务、人民银行、税务、工商、质监、网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。

**第三十九条**  市级有关部门应当积极预防和妥善处置网络预约出租汽车行业可能发生的群体性事件，维护社会治安秩序，保护公民合法权益，依法制止和惩治违法犯罪活动，维护治安秩序与社会稳定。

**第四十条**  市级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。

**第四十一条**  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。

**第六章  法律责任**

**第四十二条**  网约车平台公司及驾驶员有违反《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）等法规、规章行为的，由交通主管部门和相关职能部门按照职责依法依规予以处罚。

**第七章　附 则**

**第四十三条**  各县（市）人民政府可根据本细则，结合本地实际情况自行制定具体实施细则。

**第四十四条**  本实施细则自发布之日起30日后实施，有效期5年，本实施细则由德阳市交通运输局负责解释。