

绍兴市人民政府办公室文件

绍政办发〔2021〕30号

绍兴市人民政府办公室关于印发绍兴市网络预约 出租汽车经营服务管理实施办法的通知

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各单位：

《绍兴市网络预约出租汽车经营服务管理实施办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

绍兴市人民政府办公室

2021年11月12日

（此件公开发布）

绍兴市网络预约出租汽车经营服务管理实施办法

为更好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（以下简称“网约车”）经营服务行为，保障运营安全和乘客合法权益，根据《浙江省道路运输条例》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定，结合绍兴实际，制订本办法。

一、总体要求

本办法适用在本市行政区域内，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。

网约车数量实行市场调节，网约车运价实行市场调节价。为保障公共秩序和群众合法权益，必要时可以对网约车的数量和价格实行临时管控。

二、监管职责

交通运输主管部门在本级政府领导下，牵头负责本行政区域网约车管理工作。其中，市级交通运输主管部门负责指导全市网约车管理，负责在全市经营的网约车平台许可工作，定期组织开展网约车服务质量信誉考核和市场运营情况分析，并依法向社会公布网约车经营相关信息；县级交通运输主管部门负责在本行政区域内经营的网约车平台许可和管理工作，负责对

在本行政区域内开展经营服务的网约车平台、车辆、人员经营行为的监管，对本行政区域内未取得网约车经营许可从事网约车经营等违法行为实施查处。网信、发改、公安、人力社保、市场监管、税务、人行等部门依据法定职责，对网约车实施事中事后联合监管。

三、网约车平台公司审批管理

（一）经营许可。在本市从事网约车经营服务的，应当依法取得网约车经营许可证，具备线上线下服务能力，并在经营区域内设立具有法人资格的企业或具有营业执照的分支机构，承担承运人责任和相应社会责任，保证运营安全，保障乘客合法权益。

（二）审批程序。申请从事网约车经营服务的，应当根据经营区域向经营所在地交通运输主管部门提出申请，经营区域为全市的，向市级交通运输主管部门提出申请。

交通运输主管部门受理网约车经营许可申请的，应当书面征求网信、发改、公安、人力社保、市场监管、税务、人行等部门（单位）意见。交通运输主管部门对符合条件的申请人作出准予许可决定的，应当发放网约车经营许可证，明确经营范围、经营区域、经营期限等，有效期为4年。有效期届满需继续从事网约车经营服务的，应当在有效期届满30日前，向原许可机关提出延续申请。

(三) 经营许可变更。网约车平台公司因合并、分立产生新经营主体的，应当向原许可机关重新申请经营许可。网约车平台公司分支机构变更名称、负责人等情形的，应当向交通运输主管部门依法办理相关变更手续。

(四) 退出经营。网约车平台公司暂停或者终止经营服务的，应当提前 30 日向交通运输主管部门书面报告，说明有关情况，并向提供服务的机动车所有人和驾驶员及全社会通告。终止经营服务的，应当自终止经营服务之日起 10 日内将网约车经营许可证交回并由原许可机关注销。网约车平台公司不再具备线上线下服务能力或者有严重违法行为的，由县级以上交通运输主管部门依据相关法律法规规定，责令停业整顿、吊销相关许可证件。

四、网约车车辆审批管理

(一) 车辆许可。用于网约车经营服务的车辆，应当满足以下条件：具有本市公安交通管理部门核发的机动车行驶证和牌照的 7 座及以下乘用车（微型面包车除外）；车辆行驶证的初次注册日期至申请之日未满 4 年；车型为新能源车辆，车辆轴距大于 2600 毫米，综合工况续航里程大于 250 千米；车辆计税价格高于 15 万元的不受上述车辆燃料类型和参数标准限制；车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，具有营运车辆相关保险；安装有行驶记录、卫星定位等出租汽车行业规定的功能要

求车载终端设备，安装应急报警装置，车辆卫星定位装置应符合《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求》（JT/T794-2019），接入交通运输主管部门相关监管平台；不喷涂、张贴经营性质的标志标识和广告，不安装巡游车专用设施设备，不使用巡游车专用色。

市级交通运输主管部门可依据城市发展的需要，及时调整网约车车辆参数标准。本办法颁布前已经注册为预约出租客运的车辆，车辆参数及燃料类型按原标准执行。符合网约车车辆条件的巡游出租汽车，可以申请从事网约车经营服务。

（二）审批程序。用于提供网约车经营服务的车辆所有人或网约车平台公司，应当向该车辆经营所在地交通运输主管部门申领网约车运输证。交通运输主管部门对申请材料进行审核，并对审核通过的车辆出具网约车车辆登记及变更联系单。当事人应当持网约车车辆登记及变更联系单，向公安交通管理部门申请，将车辆使用性质变更登记为预约出租客运。车辆使用性质变更登记为预约出租客运后，申请人应当提交按照营运客车类保险费率投保的营运车辆相关保险证明复印件，承运人责任险如由网约车平台公司购买的，提供平台保险方案证明文件复印件，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约车运输证。

（三）退出经营。网约车终止经营、变更车辆登记所有人

或者车辆使用性质的，网约车平台公司应当终止与机动车所有人的相关协议，并向交通运输主管部门申请注销网约车运输证，凭注销（变更）证明到公安交通管理部门办理相关手续。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 万千米但使用年限满 8 年的，退出网约车经营，允许车辆行驶证变更为非营运。

五、网约车驾驶员审批管理

（一）从业条件。申请网约车驾驶员从业资格，应当符合下列条件：本市户籍，或非本市户籍在本市缴纳社会保险，或在本市取得浙江省居住证；男性 60 周岁以下，女性 55 周岁以下；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；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 个记分周期内无记满 12 分记录；无暴力犯罪记录。

（二）审批程序。申请人应当填写出租汽车驾驶员从业申请表，并提交申请材料，向交通运输主管部门申请参加从业考试。交通运输主管部门核查并组织考试，为符合条件且考试合格的驾驶员发放从业资格类别为“出租车驾驶员”的道路运输从业人员从业资格证。已经取得巡游出租汽车驾驶员证的人员，要从事网约车经营的，应当换发从业资格类别为“出租车驾驶员”的道路运输从业人员从业资格证。

(三) 从业上岗。取得网约车从业资格的网约车驾驶员，应当由网约车平台公司向经营所在地交通运输主管部门报备后完成注册，方可上岗服务。网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或协议的，应当通过网约车平台公司向报备机关报备后完成注销。个人只能申请 1 台从事网约车经营的车辆。无正当理由，网约车平台公司不得拒绝个人网约车申请加入平台。

六、规范网约车经营行为

(一) 强化平台公司责任。网约车平台公司应当保证提供服务车辆、驾驶员具备合法营运资质或合法从业资格，保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实际提供服务的车辆、驾驶员一致，并将车辆、驾驶员相关信息向经营所在地交通运输主管部门报备；应当为乘客购买承运人责任险，不得以任何形式向乘客或驾驶员转移运输服务风险；应当督查驾驶员遵守相关服务规定；应当建立服务评价体系和 24 小时服务投诉值班制度，设立线上、线下投诉电话并对外公布，设立专门设诉处理部门，接到投诉后在 3 日内或按规定处理完毕；应当合理确定网约车运价，运价规则调整时，应当提前 15 日向社会公布，并向经营所在地价格主管部门、交通运输主管部门报备；应当合理制定网约车平台收费标准，并向公众公布；应当加强安全管理，落实安全生产工作职责，按年度开展平台所属车辆的检查，确保车辆按照规定完成年度审验，确保营运车辆保险在有效期内，

确保网约车车载卫星定位装置和应急报警装置正常使用，相关数据接入交通运输主管部门监管平台；应当制定突发性事件应急预案，主动开展行业不稳定风险摸排，及时上报信息，消除隐患；应当做好驾驶员及乘客的应急报警处置工作，及时妥善处置报警信息，保障司乘人员生命财产安全；应当遵守国家网络和信息安全有关规定，做好与各级监管平台的对接工作，共享数据应当符合交通运输部及经营所在地交通运输主管部门的相关要求。

（二）规范网约车驾驶员行为。网约车驾驶员在运营过程中，应当遵守国家对驾驶员在法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的资格规定，文明行车、优质服务。网约车驾驶员应当按照规定携带道路运输证、从业资格证，使用出租汽车相关设备，使用文明用语，确保车容车貌符合相关要求，按承诺到达约定地点提供预约服务，出具相应车费票据；应当通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客，不得在机场、火车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客（执行政府部门指令性运输任务时除外）。交通运输主管部门已经设立网约车接驳站的，网约车平台公司应当采取有效的技术手段确保车辆在规定区域内接客，网约车不得在接驳站中长期驻点候客或线下揽客。网约车驾驶员提供服务应当符合国家有关运营服务标准，不得中途甩客或者故意绕道行驶，不得

未经乘客同意搭载其他乘客，不得违规收费，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。

（三）引导乘客文明乘车。乘客要文明乘车，不得向驾驶员提出违反道路交通安全规定的要求；不得携带管制器具、爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品等法律法规禁止携带的物品；不得在网约车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施、设备。乘客要按照约定标准及方式支付车费，自觉履行与网约车经营者达成的电子协议。

（四）加强合规合法经营管理。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。私人小客车合乘出行不得以营利为目的，不属于道路运输经营活动。私人小客车合乘包括免费互助和分摊部分出行成本等方式，鼓励免费互助的私人小客车合乘。合乘出行作为合乘服务提供者（驾驶员）和合乘者各方自愿的民事行为，相关责任、义务按照有关法律法规的规定由合乘各方自行承担。凡根据乘客意愿提供车辆和驾驶员，每辆私人小客车或每个驾驶员累计每日提供合乘服务超过4次，或收取费用超过分摊出行成本范畴的，均属于网约车经营，相关平台企业、车辆、驾驶员应当取得网约车相应经营许可或者从业资格。提

供合乘服务的平台应当按要求将相关数据接入服务所在地交通运输主管部门监管平台。

七、监督检查

（一）落实部门责任。交通运输、网信、发改、公安、人力资源社会保障、市场监管、税务、人行等部门（单位）要按照各自职责，对网约车经营行为实施有关监督检查，依法处理违法行为。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

1. 交通运输部门负责加强网约车行业事中事后监管，加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的管理，定期组织开展网约车服务质量信誉考核和第三方服务质量测评，及时向社会公布本地区网约车平台公司基本信息以及服务质量测评结果、违章投诉处理情况等信息，做好网约车行业事中事后联合监管相关工作。

2. 网信部门负责依法监督检查网约车平台公司网络信息服务安全，依法查处网络违法行为。

3. 发改部门负责依法监督检查网约车平台自主定价行为，牵头开展网约车行业失信专项治理工作。

4. 公安部门负责依法监督检查网约车平台网络信息服务安全、网络安全管理制度和安全保护技术措施的落实情况，提供网约车驾驶员无交通肇事犯罪、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个记分周期内无记满12分

记录，无暴力犯罪记录的证明，依法审核驾驶员相关信息；开展网约车车辆变更和报废相关工作；妥善处置群体性事件，依法处置行业有关的各类治安事（案）件，对违法犯罪行为依法予以打击。

5. 人社社保部门负责做好网约车行业中的劳动用工指导服务，探索建立新业态从业人员职业伤害保障制度，建立健全平台用工监管机制，完善新就业形态劳动者劳动保障权益政策。

6. 市场监管部门负责依法监督检查网约车平台公司经营行为，依法查处经营过程中的虚假宣传、不正当有奖销售等不正当竞争行为，查处以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序等价格违法行为；依法监督检查网约车平台公司的计程计价方式，依法查处违反相关规定的行为。

7. 税务部门负责依法监督网约车平台公司的纳税行为，依法查处经营过程中违反税收法律法规和票据使用规定的行为。

8. 人行机构负责依法监督网约车平台公司的网络支付业务行为，依法查处违反规定提供支付结算服务或违法经营资金支付结算的支付机构及平台公司。

（二）健全联动机制。有关部门（单位）应当建立联合监督执法机制和联合惩戒退出机制，依法开展联合监督和整治行动，维护市场秩序；依据相关法律法规和各自职责，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违法违规行为进行联合监管，建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并纳入本市和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通过“信用绍兴”“信用中国”等网站向社会公示。

本办法自 2021 年 12 月 15 日起施行，原《绍兴市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）》（绍政办发〔2016〕112 号）同时废止。

附件：网约车平台公司、车辆、驾驶员许可材料清单

附件

网约车平台公司、车辆、驾驶员 许可材料清单

一、网约车平台公司许可材料

（一）网约车经营申请表；

（二）投资人、负责人的身份和资信证明原件及复印件，经办人的身份证明原件及复印件和委托书；

（三）区、县（市）固定办公场所自有权属证明或租赁协议，区、县（市）负责人及管理人员信息材料；

（四）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或《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第六条第二款、第三款要求的有关线上线下服务能力认定结果和材料；

（五）企业法人营业执照原件及复印件；设立分支机构的提交在相应经营区域注册登记的营业执照；

（六）网约车平台公司相关数据接入相应的交通运输主管部门监管平台等《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第六条第一款第五项规定的证明材料；

(七) 企业经营管理、安全生产和服务质量保障制度文本，包括：履行企业主体责任的承诺书；安全生产管理制度和互联网信息服务管理制度；平台运行可行性方案；服务质量保障和投诉处理制度；财务会计结算制度；车辆技术标准和管理制度；驾驶员管理制度；车辆调度规则；网络及信息安全管理；运价制定规则及价格公示制度；开展私人小客车合乘信息服务的，提交防止非营运车辆利用合乘信息平台从事经营活动的相关制度；

(八) 法律、法规要求提供的其他材料。

二、网约车车辆许可材料

(一) 网络预约出租汽车运输证申请表；

(二) 机动车所有人身份证明、机动车行驶证、机动车登记证书、营运车辆综合性能检测合格报告；

(三) 车辆购置发票和车辆购置税缴税凭证，新能源车辆综合工况续航里程说明，车辆卫星定位装置、应急报警装置安装、接入情况说明，机动车所有者委托网约车平台公司代为申请的有效委托协议等材料。

三、网约车驾驶员许可材料

(一) 出租汽车驾驶员从业申请表；

(二) 机动车驾驶证复印件；

(三) 身份证明复印件；

（四）户籍证明，或社保缴纳证明，或在本市申领的浙江省居住证；

（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个记分周期内无记满12分记录，无暴力犯罪记录承诺。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，绍兴军分区，
市监委，市中级人民法院，市检察院。

绍兴市人民政府办公室

2021年11月19日印发
