

三亚市人民政府文件

三府〔2018〕200号

三亚市人民政府 关于印发《三亚市网络预约出租汽车经营 服务管理实施细则（暂行）》的通知

各区人民政府，各管委会，市政府直属各单位：

《三亚市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）》已经七届市政府第34次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真组织实施。

（此件主动公开）



三亚市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部等七部委令2016年第60号）等有关法律、法规和规章，结合本市实际，制定本细则。

第二条 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）经营服务和管理，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，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。

第三条 本市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，鼓励新能源和清洁能源车辆从事网约车经营。

本市网约车运价实行市场调节价，特殊情况，市人民政府认为确有必要的，经省人民政府同意，可实行政府指导价。

第四条 市交通运输主管部门负责本市网约车管理工作。市道路运输管理机构负责网约车的具体管理和监督工作。市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 申请在本市行政区域内从事网约车经营的，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，非本市企业法人应当在本市设立企业法人机构，在本市依法纳税，有保障服务的办公场所、培训教育场所、技术人员和管理人员；

（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，有符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施；

（三）平台服务器设置在中国内地，网络服务平台数据库接入本市人民政府监管平台；

（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。

线上服务能力由网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定。

第六条 申请从事网约车经营的，向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车经营服务申请表》；

（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）本市办公场所、培训教育场所、技术人员和管理人员等信息；

（五）线上服务能力认定结果材料；

（六）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；

（七）法律法规要求提供的其他材料。

第七条 市道路运输管理机构应当自受理之日起 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，经市道路运输管理机构负责人批准，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 市道路运输管理机构对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当明确网约车的经营范围、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 网约车平台公司应当在取得市道路运输管理机构核发的《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。

网约车平台公司经营许可有效期为4年。许可有效期届满30日前，被许可人应向市道路运输管理机构申请延续许可有效期，市道路运输管理机构应当在有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

第十条 网约车平台公司暂停或者终止在本市运营的，应当提前30日向市道路运输管理机构书面报告，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，应当自终止经营之日起10个工作日内将相应《网络预约出租汽车经营许可证》交回市道路运输管理机构。

注册地在本市的网约车平台公司暂停或者终止所有服务地运营的，还应当提交所有服务地暂停或终止运营的情况报告。

第三章 网约车车辆

第十一条 拟在本市从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

- （一）本市登记注册的5-7座（含本数）乘用车；
- （二）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报

警装备；

（三）车辆自初次登记注册之日起未满 4 年；

（四）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求和本省机动车排放标准；

（五）车辆购置税计税价格不低于本市巡游出租汽车（以下简称巡游车）购置税计税价格；

（六）车辆已投保承运人责任险、营业性交强险、商业第三者责任险，其中承运人责任险每座位保额不得低于 20 万元；

（七）车辆外观颜色应当明显区别于巡游车，不得安装顶灯、空载灯等巡游车服务设施设备；

（八）法律法规规定的其他条件。

申请办理《网络预约出租汽车运输证》的车辆属于新能源和清洁能源车辆的，具体标准由市道路运输管理机构按照鼓励绿色低碳出行的要求，结合本市实际情况确定。

第十二条 拟在本市从事网约车经营的车辆由车辆所有者或网约车平台公司向市道路运输管理机构提出申请，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证申请表》；

（二）本市公安交通管理部门核发的《机动车行驶证》《机动车登记证书》原件及复印件；

（三）安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置合格证书及安装证明；

（四）已投保承运人责任险、营业性交强险、商业第三者责

任险的证明材料；

（五）车辆综合性能检验报告；

（六）车辆彩色照片（45度角）2张及照片电子文档；

（七）车辆所有者为网约车平台公司或者其他企业的，应当提交企业法人营业执照（或在本市的分支机构营业执照）、企业法人代表身份证明的原件和复印件；

（八）车辆所有者为个人的，应当提交车辆所有人的身份证明原件及复印件。

第十三条 拟在本市从事网约车经营，尚未取得《机动车行驶证》的，按照以下流程办理车辆《网络预约出租汽车运输证》：

申请人向市道路运输管理机构提出申请，并签署承诺书（承诺内容：购置符合第十一条规定条件的车辆用于网约车经营，在取得使用性质登记为“预约出租客运”的《机动车行驶证》后，提交第十二条规定的材料办理《网络预约出租汽车运输证》）。经审核同意的，由市道路运输管理机构出具有关证明材料，申请人凭市道路运输管理机构出具的证明材料，直接向市公安交通管理部门申领《机动车行驶证》。申请人按第十二条规定向市道路运输管理机构提交相关材料，经市道路运输管理机构审核后发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十四条 拟在本市从事网约车经营，已取得《机动车行驶证》的，按照以下流程办理车辆《网络预约出租汽车运输证》：

市道路运输管理机构依车辆所有者或网约车平台公司申请，按第十一条、第十二条的规定对拟从事网约车经营的车辆进行审

核。在受理申请材料、交验车辆 5 日内，将经审核符合条件的车辆信息向市公安交通管理部门反馈，并将审核结果告知车辆所有者或网约车平台公司。

经审核符合条件的车辆，车辆所有者或网约车平台公司到市公安交通管理部门办理车辆登记或变更，市公安交通管理部门通过与市道路运输管理机构信息交换对相关信息进行核验，在受理申请 5 日内，对已通过市道路运输管理机构审核的车辆，登记或变更为预约出租客运，并将相关信息向市道路运输管理机构反馈。办理变更不需要重新交验车辆。

市道路运输管理机构接到市公安交通管理部门反馈信息后 5 日内，对车辆使用性质已变更登记为预约出租客运的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》，同时通过信息交换将相关车辆信息向市公安交通管理部门反馈。

第十五条 网约车车辆经营许可有效期为车辆初次登记注册之日起 8 年。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 年的，应当退出网约车经营。

车辆按规定应退出网约车经营时，市道路运输管理机构依法注销相应《网络预约出租汽车运输证》，并通过信息交换将相关车辆信息向市公安交通管理部门反馈，供市公安交通管理部门在车辆所有者申请变更时核验。

网约车车辆在经营许可有效期届满前终止运营的，应由车辆所有者或网约车平台公司提前 10 日向市道路运输管理机构书面

报告，说明有关情况。并由车辆所有者或网约车平台公司将《网络预约出租汽车运输证》交回市道路运输管理机构。

第十六条 车辆所有者为网约车平台公司或其他企业的，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，向市道路运输管理机构申请办理《网络预约出租汽车运输证》信息变更。

第四章 网约车驾驶员

第十七条 拟在本市从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

- （一）未超过国家法定退休年龄，身体健康；
- （二）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；
- （三）无暴力犯罪记录，无3次（含3次）以上违法犯罪记录，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。

第十八条 满足第十七条规定条件的驾驶员，可向市道路运输管理机构申请参加网约车驾驶员从业资格考试，并提交以下材料：

- （一）《网络预约出租汽车驾驶员申请表》；
- （二）驾驶员身份证、机动车驾驶证原件及复印件；
- （三）公安部门出具的无吸毒、无3次（含3次）以上违法

犯罪、无暴力犯罪记录证明，三年内无重大交通事故责任且无交通违法记满 12 分记录的《机动车驾驶人安全驾驶证明》以及含交通违法、交通事故、满分记录、按时办理业务等情况的《机动车驾驶人安全驾驶信用情况》等材料；

（四）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委托协议。

第十九条 对考试合格的驾驶员，市道路运输管理机构应当按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

已取得本市巡游车从业资格且符合第十七条规定条件的驾驶员，可向市道路运输管理机构申请换发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十条 已取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当在市道路运输管理机构进行从业资格注册后，方可从事网约车客运服务。

网约车驾驶员从业资格注册有效期为 3 年。

第二十一条 网约车驾驶员注册有效期届满需继续从事网约车客运服务的，应当在有效期届满 30 日前，向市道路运输管理机构申请延续注册。

第五章 网约车经营行为

第二十二条 网约车平台公司承担网约车客运服务承运人

责任，应当保证运营安全，提高服务质量，保障乘客和驾驶员合法权益。应当遵守下列规定：

（一）按照相关规定，配合市交通运输主管部门将网络服务平台数据库接入政府监管平台，实现政府监管平台与网约车平台包括车辆和驾驶员基本信息、订单信息、服务质量以及乘客评价等信息共享；

（二）将车辆相关信息向市道路运输管理机构报备，保证提供服务的车辆具备合法营运资质，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。建立车辆例行检查制度，保证车辆技术状况良好；

（三）依法纳税，为接入平台的网约车投保承运人责任险、营业性交强险、商业第三者责任险，其中承运人责任险每座位保额不得低于 20 万元；

（四）网约车在客运服务过程中发生安全责任事故时，网约车平台公司应承担先行赔付，不得以任何形式向乘客转嫁安全风险；

（五）将驾驶员相关信息向市道路运输管理机构报备，并与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务，维护和保障驾驶员合法权益。定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的培训，每人每半年不得少于 1 次；

（六）保证驾驶员休息休假权益，驾驶员每天运营时间不得超过 12 小时，连续驾驶网约车不得超过 4 小时；

(七) 保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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；

(八) 实时记录服务的车辆、驾驶员和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，以备核查；

(九) 建立服务评价体系和公众投诉处理制度，明确服务项目和质量承诺，公布计程计价方式和投诉电话，及时处理乘客和公众的投诉，按规定时限将投诉处理结果告知乘客，并建立投诉处理相关档案，主动接受市道路运输管理机构等相关部门的抽检和核查；

(十) 根据市场供需关系，合理确定网约车运价，实行明码标价。经省人民政府同意，实行政府指导价时，网约车平台公司应当执行政府指导价相关要求。

在乘客接受服务前应通过电子协议等形式向乘客明确各方权利和义务。当乘客在预约时已明确出发地及目的地的，应当提供预估车费服务并告知乘客；

(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。完成服务后，应向乘客出具本市合法的出租汽车发票或电子发票；

(十二) 遵守市场规律，维护市场秩序，不得有为排挤竞争对手或独占市场，以低于成本的价格扰乱市场秩序，侵害乘客合法权益和社会公共利益等不正当行为；

（十三）保证车辆卫星定位装置、应急报警装置完好，并正常接入政府监管平台。如果车辆卫星定位装置、应急报警装置出现故障，应当及时维修完好，方可提供网约车服务；

（十四）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，配合市公安局、市科技工业信息化局等有关部门开展相关工作；

（十五）按规定采集和使用个人信息，并告知信息主体。发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向相关部门报告，并采取有效补救措施；

（十六）遵守国家网络和信息安全有关规定，并依照法律规定，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；

（十七）法律、法规规定的其他义务。

第二十三条 网约车驾驶员在运营中，应当自觉遵守国家法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等规定，文明行车、优质服务。应当遵守下列规定：

（一）保证提供服务的车辆和人员接入已取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车公司，并取得《网络预约出租汽车运输证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》；

（二）网约车必须在《网络预约出租汽车经营许可证》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；

（三）自觉遵守车辆卫星定位装置、应急报警装置等车载设

备的使用规定，保证车载设备完好。出现故障，应及时向所属网约车平台公司报修，修理完好后方可提供网约车运营服务；

（四）衣着整洁，文明用语，主动问候，车容车貌干净整洁，提醒乘客系好安全带。乘客携带行李时，主动帮助乘客取放行李。主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车；

（五）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》；

（六）遵照网约车平台公司派接单要求和承诺，按时到达约定地点提供网约车服务；

（七）按照合理路线或乘客指定的路线行驶，不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得途中甩客、故意绕道行驶、诱导乘客消费等；

（八）未经乘客同意不得搭载其他乘客；

（九）不得将车辆交由未取得网约车从业资格的人员运营；

（十）按照约定标准及方式向乘客收费，并按规定出具本市合法的出租汽车发票或电子发票；

（十一）发现乘客遗失财物，设法及时归还失主。无法找到失主的，及时上交所属网约车平台公司或政府有关部门处理，不得私自留存；

（十二）不得对举报、投诉其服务质量或对其服务作出满意评价的乘客实施报复行为；

（十三）1辆网约车可以接入多个网约车平台公司提供运营服务；网约车不得加入未取得经营许可的网络服务平台提供运营

服务；

(十四) 1名网约车驾驶员可以加入多个网约车平台；网约车驾驶员不得加入未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务；

(十五) 主动接受市道路运输管理机构等管理部门的监督检查；

(十六) 法律、法规规定的其他义务。

第二十四条 乘客应当遵守下列规定：

(一) 不得向驾驶员提出违反道路交通安全法规定的要求；

(二) 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；

(三) 不得携带可能影响人身安全的宠物和影响车内卫生的物品乘车；

(四) 不得向车外吐痰、扔杂物和损坏车内设施设备；

(五) 醉酒者、精神病患者乘车的，应当有陪同（监护）人员；

(六) 按照约定标准及方式支付车费；

(七) 法律、法规规定的其他义务。

第六章 监督检查

第二十五条 市交通运输主管部门应当建设和完善网约车政府监管平台，网约车平台公司应当将网络服务平台数据库接入

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、订单信息、服务质量以及乘客评价等。

第二十六条 市道路运输管理机构具体做好以下工作：

（一）加强对网约车市场监管，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；

（二）建立网约车服务质量评价体系，每年度组织开展网约车服务质量测评，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；

（三）开展网约车驾驶员考核工作，每年度考核 1 次。

市公安局、市交通运输局等部门有权根据管理需要依法调取查阅本市网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

第二十七条 市科工信、公安部门应当按照各自职责分别做好以下工作：

（一）对网约车平台公司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，并配合市道路运输管理机构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，情节严重者，移送公安机关处理；

（二）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。

第二十八条 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。

第二十九条 市发改、公安、工商、人社、商务、环保、税务、质监、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，并对违法行为依法处理。

第三十条 市出租汽车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。

第三十一条 本细则的法律责任按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等法律、法规和规章执行。

第七章 附 则

第三十二条 私人小客车合乘，不适合本细则。

第三十三条 本细则的具体应用问题由市交通运输主管部门负责解释。

第三十四条 本细则自 2018 年 10 月 1 日起实施，原《三亚市人民政府关于印发三亚市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）的通知》（三府〔2017〕23 号）同时废止。

抄送：市委各部门，市人大办公室，市政协办公室，市中级人民法院，
市人民检察院，市城郊法院，市城郊检察院，中央、省、部队驻
三亚单位，各人民团体。

三亚市人民政府办公室

2018年9月28日印发
