

海口市人民政府文件

海府规〔2021〕8号

海口市人民政府关于印发 《海口市网络预约出租汽车经营服务 管理实施细则（2021年修订）》的通知

各区人民政府，市政府直属各单位：

《海口市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（2021年修订）》已经2021年9月14日十六届市政府第169次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件主动公开）

海口市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则（2021年修订）

第一章 总则

第一条 为更好满足社会公众多样化出行需求，促进本市出租汽车行业和互联网融合发展，规范本市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》（中华人民共和国交通运输部令2019年第46号）（以下简称《暂行办法》）等有关法律法规和规章，制定本细则。

第二条 本细则适用于本市行政区域内的网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营活动及其的监督管理。

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，必要时根据有关规定实行政府指导价。

第四条 市交通行政主管部门可以根据网约车发展定位和《海南省小客车保有量调控管理办法（试行）》精神，按照总量增减与人口数量、平均出行距离变化相协调的原则，并综合考虑经济发展水平、网约车里程利用率及城市交通拥堵状况等因素，建立网约车运力动态调整机制，报市人民政府批准后公布实施。

市交通行政主管部门应当定期向社会发布网约车平台公司数量、运力规模、从业人员数量等信息，引导网约车市场健康有序发展。

第五条 市交通行政主管部门负责本市网约车管理工作，组织实施本细则。市道路运输管理机构依照本细则规定的权限，负责具体实施网约车管理工作。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 经营条件

第六条 从事网约车经营的，应当取得市交通行政主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》。

申请在海口市从事网约车经营的，应当向市交通行政主管部门提出申请，并应符合以下条件：

- （一）具有企业法人资格；
- （二）具备开展网约车平台服务的线上能力；
- （三）在本市设立服务机构，并拥有保障服务的办公场所、培训教育场所、工程技术人员和企业管理人员，鼓励规模化运营。

（四）具有经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度，包括网络安全管理、驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理、用户资金管理等制度和网络安全保护技术措施；

（五）使用电子支付的，应当提供与银行、非银行支付机构签订支付结算服务的协议；

（六）网约车运营数据传输应符合《网络预约出租汽车监管信息交互平台总体技术要求（暂行）》的通知》（交办运〔2016〕180号）要求，并接入本市人民政府监管平台；

（七）法律法规规定的其他条件。

企业注册地在本市行政区域内，首次申请从事网约车经营的，应当向市交通行政主管部门提出申请，并按照《暂行办法》的规定提交申请材料。

企业注册地不在本市行政区域内的，还应当提交已取得的《网络预约出租汽车经营许可证》复印件和线下服务能力材料。

第七条 申请提出后，市交通行政主管部门应当在 20 日内作出审核决定，特殊情况下，经交通行政主管部门负责人批准可延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。对于网约车经营申请作出行政许可决定的，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，并在《网络预约出租汽车经营许可证》中明确经营范围为网络预约出租汽车，经营区域为本市行政区域，经营期限为 2 年；对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应

应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

本市网约车应当在本市行政区域内从事经营活动，超出本市行政区域的，起讫点一端应在本市行政区域内。

第八条 申请从事网约车经营的企业应当在取得本市核发的《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。网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，按照规定到公安机关办理备案手续。

经营期限届满 20 日前，被许可人可以向市交通行政主管部门申请延续期限，市交通行政主管部门应当在经营期限届满前根据本细则规定和服务质量测评结果作出是否准予延续的决定。

被许可人在许可的经营期限内暂停或终止经营的，应当提前 20 日向市交通行政主管部门提出书面报告，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 日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关注销。逾期未交回的，市交通行政主管部门可以注销该许可证。

第九条 拟从事网约车经营的车辆，除应当符合《暂行办法》规定的条件外，还应当符合以下条件：

（一）车辆应采用 7 座及以下新能源汽车，主要有纯电动汽车、增程式电动汽车、插电式混合动力汽车、氢燃料电池汽车，车辆的轴距不小于 2650 毫米；

(二)取得本市公安部门核发的车辆行驶证,且初次注册登记取得《机动车行驶证》之日至申请《网络预约出租汽车运输证》之日未滿2年,车辆技术性能符合运营安全相关标准要求;

(三)网约车不得违反规定安装顶灯、空载灯等巡游出租汽车服务专用设施设备,车辆外观颜色和标识不得与巡游出租汽车相同或者近似;

(四)安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置和应急报警装置。

注册登记为个人所有的车辆申请《网络预约出租汽车运输证》的,车辆所有人应当事先取得《出租汽车驾驶员证》,且名下无取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆。

第十条 符合条件的车辆,可以由车辆所有者或网约车平台公司向市交通行政主管部门申请《网络预约出租汽车运输证》。

第十一条 海口市《网络预约出租汽车运输证》办理流程如下:

(一)申请人已获得小客车增量指标的或申请人名下小客车已上牌的,应向市交通行政主管部门提出申请,提交以下材料:

- 1.《网络预约出租汽车运输证申请表》;
- 2.本市核发的《机动车行驶证》《机动车登记证书》原件及复印件;
- 3.车辆综合性能检测报告;
- 4.车辆彩色照片2张及照片电子文档;
- 5.车辆所有者为企业法人的,应当提交经办人的身份证明原

件及复印件、企业法人营业执照（属于分支机构的应当提交营业执照）原件及复印件；

6. 车辆所有者为个人的，应当提交车辆所有者的身份证明、《出租汽车驾驶员证》原件及复印件；

7. 车辆所有者委托网约车平台公司办理申请的，应当提供双方签订的有效委托协议；

8. 具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置和应急报警装置安装凭证。

市交通行政主管部门按规定对申请材料进行审核，并根据相关办法，将审核通过的车辆信息在 5 日内发送至市公安交警部门，市公安交警部门应当自收到车辆信息之日起 5 日内对符合条件的车辆变更登记为预约出租客运，并将信息反馈给市交通行政主管部门。市交通行政主管部门自收到反馈信息之日起 5 日内，对符合条件的车辆发放《网络预约出租汽车运输证》。

（二）申请人未获得小客车指标，拟从事网约车经营的，应向市交通行政主管部门提出网约车车辆指标申请，并提交以下材料：

1. 《网络预约出租汽车车辆指标申请表》；
2. 拟购买车辆的型号与具体配置等车辆信息资料。

市交通行政主管部门按规定对申请材料进行审核，并根据相关办法，对审核通过并获得指标的申请者发放网络预约出租汽车车辆指标。申请人购买车辆后，向市公安交警部门申领和办理《机动车行驶证》《机动车登记证书》，将车辆使用性质直接登记为

预约出租客运。

车辆使用性质登记为预约出租客运后，申请人再次向市交通行政主管部门提出办理《网络预约出租汽车运输证》申请，并按照第（一）项规定提交资料。

市交通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》。车辆所有者为个人的，仅限其名下的1辆小客车申请《网络预约出租汽车运输证》。

第十二条 有下列情形之一的，应当退出网约车经营，由市交通行政主管部门注销相应的《网络预约出租汽车运输证》：

（一）《网络预约出租汽车运输证》有效期届满的。

（二）网约车车辆所有人在网约车《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前申请退出网约车经营的。

（三）无法根据本办法第十三条变更《网络预约出租汽车运输证》的。

（四）车辆所有人为企业，该企业营业执照被吊销、撤销或者注销的。

（五）车辆所有人为个人，该个人《出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》被吊销、撤销或者注销的。

网约车车辆行驶里程达到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，应当退出网约车经营。

第十三条 《机动车行驶证》的信息变更的，应当向市交通行政主管部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》变更。

市交通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。

第十四条 在本市申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）拥有本市户籍或本市居住证，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；

（四）无暴力犯罪记录；

（五）未在《出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》吊销期限内；

（六）市人民政府规定的其他条件。

第十五条 满足第十四条规定的，提交以下材料，向市交通行政主管部门申请发放《出租汽车驾驶员证》。

（一）《出租汽车驾驶员从业资格证申请表》；

（二）身份证和本市居住证（非本市户籍人员提供）、《机动车驾驶证》原件和复印件；

（三）考试合格证明（材料）。

（四）驾驶员委托网约车平台公司代为提出申请的，应当提供双方签订的有效委托协议。

第十六条 市交通行政主管部门依驾驶员或网约车平台公司申请，按规定的条件核查后，在 10 日内作出审核决定，对符合条件且按规定考核合格的驾驶员发放《出租汽车驾驶员证》。

驾驶员主动退出网约车经营的，应向市交通行政主管部门提出申请，由市交通行政主管部门注销相应的《出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十七条 符合本细则规定的网约车相关许可条件的巡游出租汽车和驾驶员可以按照本细则规定接入网约车平台公司提供网约车服务。

第三章 经营服务管理

第十八条 网约车平台公司对接入的网约车承担承运人责任，保证运营安全，保障乘客合法权益，并应当遵守下列规定：

（一）保证网络服务平台安全、稳定运行。

（二）将车辆相关信息向市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。

（三）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。

（四）与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务。

（五）将驾驶员相关信息向市交通行政主管部门报备，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。

(六)网约车平台公司应当加强对驾驶员身心健康和资质变化等情况的动态管理。驾驶员存在不宜从事网约车经营情况的,网约车平台公司应当立即停止该驾驶员营运,并向市交通行政主管部门报告。

(七)明确服务质量标准,公布投诉电话等投诉受理渠道及投诉办结时限。网约车平台公司应当及时处理乘客投诉,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,接受市交通行政主管部门抽检查核。

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

(九)加强对车辆和驾驶员的管理,保证在线时长,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,拥有《出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租车驾驶员证》,并将车辆和驾驶员对应信息向政府监管平台报备。

(十)按照《价格法》规定,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,并向乘客提供相应的本市出租汽车发票。网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争,不得利用市场优势地位侵害乘客合法权益和社会公共利益。

(十一)在提供网约车服务前,应当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经营者履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任。

（十二）在提供网约车服务时，应当向乘客提供驾驶员姓名、照片、《出租汽车驾驶员证》或《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，网约车经营者应预估车费并告知乘客。

（十三）在车辆处于载客状态时，不得向驾驶员发布其他预约业务信息。

（十四）保证车辆卫星定位装置完好，并正常接入政府监管平台。车辆卫星定位装置出现故障的车辆应当及时维修，定位装置正常运行后，方可继续提供网约车服务。

（十五）《暂行办法》和其他法律、法规规定的其他义务。

第十九条 网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（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，不得通过未取得经营许可的网络服务平台提供网约车经营服务。

（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；相关设备功能故障、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》《出租汽车驾驶员证》（或《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，不得将个人所有网约车交由他人营运。

(六) 不得巡游揽客。

(七) 不得进入巡游出租汽车专用候客通道，不得轮排候客、揽客。

(八) 在载客状态时不得承接其他预约业务。

(九) 按照约定标准及方式向乘客收费，不得违规收费。

(十) 发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还；无法归还的，及时自行送交或者通过网约车经营者送交公安等有关部门。

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

(十二) 接受交通行政主管部门和道路运输管理机构的监督检查。

(十三) 《暂行办法》和其他法律、法规规定的其他义务。

第二十条 乘客应当遵守下列乘车规定：

(一) 不得向驾驶员提出不符合道路交通安全规定的要求。

(二) 不得携带管制器具和爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物品。

(三) 按照约定标准及方式支付车费。

(四) 不得在网约车内吸烟、吐痰、扔杂物和损坏车内设施、

设备。

(五) 《暂行办法》和其他法律、法规规定的其他义务。

乘客违反前款规定的,网约车驾驶员可以拒绝或者终止提供服务,已经发生的费用,乘客应当支付。网约车平台公司不得因此对驾驶员实施经济处罚或者其他限制措施。

第四章 监督管理

第二十一条 市交通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(不含乘客个人信息)、服务质量、乘客评价信息以及乘客投诉处理情况等。

市道路运输管理机构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。具体考核办法由市交通行政主管部门和市道路运输管理机构另行制定。

第二十二条 市交通行政主管部门、网信部门、公安机关、税务部门等有权根据管理需要依法调取查阅管辖范围内网约车和网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

市公安机关、网信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；

(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。

第二十三条 市价格监督检查部门负责做好网约车运价的监督检查和管理，依法查处蓄意操纵运价扰乱市场等行为。

市公安机关负责做好网约车驾驶员相关记录、网约车网络安全管理、车辆登记变更、突发事件处置等工作。

市交通行政主管部门向市公安机关调取网约车驾驶员相关记录，对网约车驾驶员进行动态监督管理。

市商务、税务、科工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，并依法处理违法行为。

第二十四条 市道路运输管理机构应当建立乘客、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。

乘客向市道路运输管理机构投诉的，应提供以下信息：

- (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；
- (五) 网约车平台公司投诉处理情况；
- (六) 乘客认为反映事实的其他投诉信息或资料。

网约车驾驶员向市道路运输管理机构申诉的，应提供以下信息：

- (一) 申诉人的姓名、联系方式;
- (二) 申诉的事实和要求;
- (三) 网约车平台公司申诉处理情况;
- (四) 驾驶员认为反映事实的其他申诉信息或资料。

第二十五条 乘客或驾驶员对答复不满意或在办结时限届满后未收到答复的,可以向市交通行政主管部门再次投诉,网约车平台公司应当配合调查。

第二十六条 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,并将相关信用记录通过市政府信息共享平台归集到市公共信用信息管理系统,纳入全国信用信息共享交换平台和全国企业信用信息公示系统;并将网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息在作出行政决定的单位门户网站和全国企业信用信息公示系统上予以公示。

第二十七条 行业协会组织应当建立网约车平台和驾驶员不良记录书单制度,加强行业自律。

第二十八条 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,由市交通行政主管部门依据相关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销相关许可证件。

第二十九条 网约车驾驶员不再具备从业条件或者有严重违法行为的,由市交通行政主管部门依据相关法律法规的有关规定撤销或者吊销从业资格证件。

对网约车驾驶员的行政处罚信息计入驾驶员和网约车平台

公司信用记录。

第五章 法律责任

第三十条 本细则的法律责任按照《暂行办法》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

第六章 附则

第三十一条 私人小客车合乘，也称为顺风车，不在本细则的管理范围。

第三十二条 从事网约车经营的车辆自注册登记之日起，5年内每年检验1次；超过5年的，每6个月检验1次。

第三十三条 本细则规定的期限以工作日计算，但第八条第一款规定的期限除外。

第三十四条 本细则具体应用中的问题由市交通行政主管部门负责解释。

第三十五条 本细则自2021年11月10日起施行，有效期两年。