

济南市人民政府办公厅文件

济政办发〔2023〕17号

济南市人民政府办公厅 关于印发济南市网络预约出租汽车经营 服务管理实施细则的通知

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

《济南市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻执行。

济南市人民政府办公厅

2023年12月19日

(联系电话：市交通运输局客运出租管理处，62356064)
(此件公开发布)

济南市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《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市场监管总局国家网信办令 2022 年第 42 号）、《济南市客运出租汽车管理条例》等规定，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 在本市行政区域内从事网约车经营服务及其监督管理，适用本实施细则。

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（网约车经营者，下同），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，有序发展网约车的原则。鼓励配置无障碍网约车。

网约车运价实行市场调节机制。因保障公共利益确需实施价格干预的，市人民政府在报请省人民政府批准同意后，可依法采取相关干预措施。

第四条 市交通运输主管部门负责全市网约车行业的监督和指导工作，并具体负责历下区、市中区、槐荫区、天桥区辖区内网约车行业的监督管理工作。

其他区县交通运输主管部门及承担网约车行政执法职能的部门依法做好本地区网约车行业监督管理相关工作。

网信、发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、自然资源和规划、生态环境、市场监管、行政审批服务、税务、人民银行等部门按照各自职责，依法做好网约车相关监督管理工作。

第五条 各级交通运输主管部门应当根据乘客出行需求变化特点、网约车里程利用率及运行规律等，对网约车运力实施动态监测，提前发布行业经营风险预警信息，适时制定运力规模调控方案，报本级人民政府批准后组织实施。

第二章 网约车平台公司

第六条 申请网约车经营许可的网约车平台公司，应当具备相应的线上线下服务能力，且符合以下条件：

（一）具有企业法人资格；

（二）具备网约车经营互联网平台和与开展业务相适应的信息数据交互处理能力，具备供交通运输、公安、税务、网信等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按规定接入交通运输主管部门和公安机关监管平台，平台服务器设置在中国内地，具备符合规定的网络安全管理制度和安全保护技术措施，具备将车辆运营信息实时传输至我市交通运输监管平台和公安机关监管平台等线上服务能力；

（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相关协议；

（四）有可满足经营需要和风险承担的运营资金、设施设备、经营场所；

（五）有健全的经营管理、治安管理、安全生产管理和服务质量保障等制度；

（六）在我市行政区域内有相应服务机构和服务能力；

（七）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规定。

第七条 网约车平台公司应当按规定向市交通运输主管部门申请网约车经营许可，并提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车经营申请表；

（二）投资人和负责人的身份、资信证明及其复印件，

经办人身份证明及其复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照原件及复印件，属于分支机构的，应当提交营业执照原件和复印件；

（四）在我市行政区域内办公场所、经营管理机构、相关保障配套设施和人员的证明材料和信息；

（五）具备线上服务能力的证明材料（由网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定的结果材料；实现网约车平台公司自身数据库与我市交通运输主管部门及公安机关监管平台数据实时传输）；平台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提供支付结算服务相关协议；

（七）管理制度文本，内容包括企业教育培训和管理考核制度、服务质量承诺和保障制度、服务评价和投诉申诉制度、运价规则和公示制度、车辆审查和管理制度、安全生产管理制度、网络信息安全管理、数据库接入监管平台的维护保障制度、维稳及应急处置制度、治安管理制度、车辆调度及指令性运力保障制度等；

（八）运营资金的证明材料；

（九）法律法规规定需提供的其他材料。

外商投资企业还应当提交符合外商投资相关法律法规规定的其他材料。

第八条 市交通运输主管部门对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客运，载明经营区域，经营期限为3年，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》；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 网约车平台公司在取得《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。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，到我省公安部门指定的受理机关办理相关备案手续。

第十条 网约车平台公司应当于经营许可证有效期届满30日前向作出经营许可决定的行政机关申请延续经营；逾期未提交延续经营申请的，经营许可证到期自动失效，已经许可的车辆停止在该平台的运营。许可机关应当于有效期届满前作出是否准予延续经营的决定，逾期未作决定的，视为准予延续经营。

第十一条 网约车平台公司因合并、分立产生新的经营主体的，应当重新申请经营许可；在本市设立的分支机构有变更名称、机构负责人、办公场所等情形的，应当向市交通

运输主管部门、公安机关报备或依法办理相关变更手续。变更、新增、合并网约车平台（APP）的，应当重新向市交通运输主管部门提供具备线上服务能力的证明材料。未及时办理变更手续的，依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》等规定予以处理。

第十二条 网约车平台公司不得擅自暂停或者终止经营，需要暂停或者终止经营的，应当提前 30 日向原许可机关提交书面报告，经同意后依法办理相关手续，告知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，应当将网约车经营许可证交回原许可机关。

第十三条 网约车平台公司有下列情形之一的，责令限期整改，逾期不整改或者整改不合格的，由市交通运输主管部门吊销经营许可证：

（一）取得经营许可后无正当理由超过 180 天不投入符合要求的车辆运营，或者运营后无正当理由连续 180 天以上停运的；

（二）出现重大服务质量问题、重大安全生产责任事故、严重违法经营行为或者服务质量信誉考核不合格等情形的；

（三）法律法规规定的其他情形。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十四条 申请从事网约车经营的车辆应当符合以下条

件：

- (一) 登记本市机动车号牌的7座及以下乘用车，车辆登记使用性质为“预约出租客运”；
- (二) 符合营运车辆环保、安全技术标准，有关参数、性能、要求符合交通运输主管部门规定，且车龄自初次注册登记取得机动车行驶证之日起至申请日不超过3年；
- (三) 新能源汽车〔含纯电动汽车、插电式（含增程式）混合动力汽车、燃料电池汽车〕轴距应不低于2600毫米；非新能源汽车轴距应不低于2650毫米，车辆购置价格（不含购置税）不低于10.5万元；
- (四) 具备ABS防抱死制动系统和车身电子稳定控制系统，以及前排座位安全气囊和前后座安全带；
- (五) 安装符合技术要求的车载智能终端设备（包括具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置以及具备7日以上存储容量的固态存储、人脸识别、无线传输、车内外影像监控功能的行车记录装置）且保证正常运行，接入交通运输、公安等相关部门监管平台，并可实时发送位置信息等运营数据；
- (六) 依法依规投保营运车辆相关保险；
- (七) 法律法规规定的其他条件。

第十五条 向出租车审批部门申请网络预约出租汽车运输证的，应当提交以下资料：

- (一) 网络预约出租汽车运输证申请表；
- (二) 车辆购置发票原件及复印件或扫描件，非初次登记车辆还应提供机动车登记证书和行驶证原件及复印件或扫描件；
- (三) 车辆挂牌后的彩色照片及照片电子文档；
- (四) 车辆所有人为网约车平台公司的，应当提供企业法人营业执照（属于分支机构的，同时提交营业执照）、经办人身份证原件和复印件；
- (五) 车辆所有人为非网约车平台公司的，应当提供企业法人营业执照（个人为身份证）、经办人身份证原件和复印件，与网约车平台签订的有效委托协议和入网营运合同原件（含经营风险约定条款）。车辆所有人为个人的，还应当提交个人取得的客运出租汽车驾驶员从业资格证复印件。车辆所有人应当具体从事网约车服务，且名下无登记的其他网约车。

网约车平台公司已办理网络预约出租汽车运输证的车辆中新能源车辆比例低于 80% 时，不再受理非新能源汽车网络预约出租汽车运输证的申请。

在历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区开展网约车运营的，向市出租车审批部门申请办理网络预约出租汽车运输证；在章丘区、济阳区、莱芜区、钢城区、平阴县、商河县开展网约车运营的，向当地出租车审批部门申

请办理网络预约出租汽车运输证。

第十六条 网约车平台公司或者车辆所有人申请公安交通管理部门将车辆使用性质登记或变更为预约出租客运，并按照规定额度投保营业性交强险、承运人责任险、第三者责任险及乘客意外伤害险等后，由出租车审批部门核发网络预约出租汽车运输证，并载明经营区域。

本市网约车应当在网络预约出租汽车运输证载明的经营区域内运营。历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区为一个经营区域，莱芜区、钢城区为一个经营区域，其他区县经营区域为其行政区域。

第十七条 网约车不得擅自使用巡游车外观或者设置顶灯、计程与计价设备、空车标识等巡游车专用设施。

第十八条 网络预约出租汽车运输证有效期自车辆初次注册登记之日起不超过8年。在本实施细则施行之日前办理网络预约出租汽车运输证且处于有效期内的车辆，所有人发生变更的，应到出租车审批部门办理网络预约出租汽车运输证变更手续，许可期限为原车剩余运营期限，受让人为个人的需具有客运出租汽车驾驶员从业资格证。在本实施细则施行后取得网络预约出租汽车运输证的车辆，所有人发生变更的，应当重新申请网络预约出租汽车运输证。提前终止经营的，应将相应许可证件交回原许可机关并予以注销。

网约车运力市场调节功能失效或竞争恶化时，交通运输

主管部门报请本级政府同意后，采取相应临时调控措施，并提前向社会公告。

第十九条 申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合《济南市客运出租汽车管理条例》规定，并确保运营安全。

第二十条 市交通运输主管部门应当自收到申请之日起7日内，为符合条件的驾驶员发放客运出租汽车驾驶员从业资格证。取得从业资格证的驾驶员，通过网约车平台公司向交通运输主管部门报备驾驶员从业资格证信息、与网约车平台公司签订的劳动合同或协议等资料，完成注册后方可从事网约车服务。

网约车驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输主管部门撤销从业资格证：

（一）持证人身体健康状况、年龄等不再符合从业要求，未主动申请注销从业资格证的；

（二）有交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，有吸毒记录，有饮酒后驾驶记录，有暴力犯罪记录的；

（三）最近连续3个记分周期内记满12分记录的。

第四章 网约车经营行为

第二十一条 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，执行下列规定：

（一）建立规章制度，遵守行业规定，接受行业管理，

保持主要管理人员相对稳定，实行阳光抽成，公示对驾驶员的收费及奖惩标准，在取得合法经营许可资格前不得开展运营，并确保将运营数据真实、全面、完整、实时传输至交通运输、公安等相关部门的监管系统；

（二）承担主要经营风险，不得以收取高额风险抵押金等方式向驾驶员转嫁经营风险；

（三）如实采集、记录驾驶员服务信息，向乘客提供驾驶员姓名、照片、从业资格证号码、联系电话、服务评价结果和车牌号码等信息，鼓励配置车内电子运输证、驾驶员证；

（四）健全安全生产责任制，压实法定代表人和本地分支机构负责人的安全生产工作职责，签订安全生产责任书，明确安全目标及责任分工，落实运营、网络等安全防范措施，按规定标准配置安全管理人员；

（五）执行运营服务标准，公开服务质量承诺，建立服务评价体系和在线投诉处理制度，畅通各类投诉受理渠道，公布本市 24 小时人工服务固定电话并安排专人接听，确保受理投诉在 3 日内回复；

（六）采取电子围栏等技术措施，加强对网约车接单地点的管理；

（七）法律法规规定的其他义务。

第二十二条 网约车平台公司应保证提供服务的车辆具

备合法营运资质，符合安全技术条件，车况良好，车容整洁，专用设施和各类标志标识齐全完好，定期检测车辆，确保技术状况良好、安全性能可靠，并做好记录；定期对出租汽车和经营场所开展卫生、防疫消杀。

确保线上预约提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致，并向交通运输主管部门报备车辆相关信息。对车况条件、营运保险、车辆使用性质变更为非营运等不符合法律法规规定的车辆，网约车平台公司应当立即停止派发营运任务，车辆所有人应当及时向出租车审批部门申请注销网络预约出租汽车运输证。

第二十三条 网约车平台公司负责确保使用的车辆购买营运性交强险、承运人责任险、第三者责任险等险种。为保障司乘合法权益，提倡、鼓励购买乘客意外伤害险，第三者责任险不低于 100 万元，车内人员伤亡保险额度不低于每人每次事故 100 万元，并承担先行赔付责任。

第二十四条 网约车平台公司应当对网约车驾驶员加强管理，遵守下列规定：

（一）保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格证并按规定办理注册，保证线上线下提供服务的驾驶员一致，并向交通运输主管部门报备驾驶员相关信息。根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员依法签订劳动合同或协议，明确双方权利和义务。签订的合同或协议不得减轻或者豁免网约车

平台公司应向乘客承担的承运人责任；

（二）应当维护和保障驾驶员合法权益，开展法律法规、职业道德、服务规范、安全运营、治安防范、设备使用等方面培训和继续教育培训，结合投诉、举报及乘客评价等情况，加强对驾驶员身心健康和资格变化等信息的动态管理。建立驾驶员运营服务档案，完善内部诚信和安全防控体系，发现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，并向交通运输主管部门报告；

（三）应当记录网约车驾驶员、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，确保数据真实准确；

（四）网约车平台公司和驾驶员不得对举报、投诉其服务质量问题或对其服务给予不满意评价的乘客实施报复行为；

（五）定期组织驾驶员进行健康查体；

（六）公开派单机制，派单公平、合理、高效。

第二十五条 网约车平台公司应当根据车型档次等运营成本因素合理确定运价，计程计价方式符合国家规定，公开计程计价方式，并提前报价格主管部门、交通运输主管部门和市场监管部门；如有调整，应当提前7日向社会公示运价

体系，保持价格相对稳定，并向上述部门报备；实行明码标价，平台软件不得恶意加价。

当乘客发出约车需求时，网约车平台公司应当向乘客提供上车地点周边适宜半径范围内的待约车辆信息、推荐行驶路线和预估费用。当乘客结算时，客户端显著位置应当显示计价规则、行驶里程、行驶时间及收费金额等信息，并在服务结束时向乘客实时提供由税务部门监制的电子发票或本地纸质版出租汽车发票。

网约车平台公司不得妨碍公平有序的市场竞争环境，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的行为，以及损害国家、公众利益或其他经营者合法权益的不正当价格行为。当发生以低于成本价运营等恶意竞争或超过公示运价标准等违反明码标价情形时，交通运输主管部门应会同价格主管部门、市场监管部门实行干预和执法，必要时启动政府指导价。

第二十六条 网约车驾驶员在提供网约车服务时，应当遵守《济南市客运出租汽车管理条例》的规定。

第二十七条 网约车平台公司应当通过其服务平台，明确告知用户采集使用相关信息的目的、方式和范围等内容。未经信息主体明示同意，不得将相关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的必需范围。

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。发生信息泄露事件后，网约车平台公司应当及时报告相关主管部门，并采取有效补救措施。

第二十八条 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业务数据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、与业务无关的各类信息，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，报告国家有关部门。

网约车平台公司应当根据法律规定，为公安机关依法开展国家安全工作以及治安防范、维护行业稳定、调查各类违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助。

第二十九条 任何公民、法人和其他组织不得向未取得

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。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。

第三十条 为网约车经营者与乘客提供信息中介、交易撮合服务的第三方网络聚合平台应当遵守以下规定：

（一）遵守法律和商业道德，公平参与市场竞争，保证网络安全、稳定运行；

（二）不得接入未取得经营许可的网约车平台公司，督促网约车平台公司做好接入车辆和驾驶员的管理工作，确保在聚合平台提供服务的车辆和驾驶员取得相应许可；

（三）在平台（APP）显著位置展示接入网约车平台公司的名称、服务品牌、经营许可、投诉举报方式、用户评价等信息以及用户协议、服务规则等，并向乘客提供车辆牌照和驾驶员基本信息，保障乘客知情权；

（四）落实运营安全管理责任，出现安全事件时，依法履行先行赔付责任，与涉事网约车平台公司共同做好事故处理工作；

（五）及时妥善处理乘客咨询投诉；

（六）确保将运营数据真实、全面、完整、实时传输至交通运输、公安等相关部门的监管系统；

（七）不得干预网约车平台公司价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理。

第五章 监督管理

第三十一条 交通运输、网信、公安、市场监管、税务、人民银行等部门（单位）建立联合监管工作机制，密切协调配合，强化信息数据共享，压实网约车平台公司服务监督及安全管控等方面的主要责任，做好相关宣传工作，引导乘客乘坐取得合法资格的网约车。对未取得网约车经营许可从事网约车经营、向不符合条件的车辆和驾驶员提供信息对接开展网约车经营服务、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实行联合监管。

公安机关在日常治安检查中发现有安全隐患、影响安全稳定的情况及违法犯罪行为的，依法严肃处理，立即责令整改。

交通运输主管部门和公安机关应当完善监管平台，实现网约车平台公司信息共享，包括网约车车辆和驾驶员基本信息、营运数据、轨迹查询、服务质量及乘客评价等信息。交通运输、公安、税务等部门有权根据管理需要，依法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。

交通运输主管部门应当加强服务监管，强化市场执法，关注服务投诉，建立诚信体系，明确网约车运营服务标准，

每年组织开展本辖区网约车平台和驾驶员服务质量信誉考核工作，优化服务质量监督评价机制，全面实时掌握市场运营信息。对存在未履行承运人责任、严重违法违规、服务质量信誉考核不合格等情形的，依法依规采取责令限期整改、吊销经营许可证等处理措施，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、网约车合规化情况以及乘客投诉处理情况等。加强政府信息公开，强化与相关部门的沟通协调，及时回应公众关切。

交通运输主管部门在开展监督检查过程中，对无网约车运输证从事网约车经营，无法当场提供其他有效证明的车辆，可予以暂扣。当事人应当在规定的时间内到指定地点接受处理。逾期不接受处理的，交通运输主管部门依法作出处理决定。

对取得经营许可后，不再具备线上线下服务能力等许可条件的网约车平台公司，相关部门依法撤销其相关许可证件。对网约车平台公司存在严重违法违规行为，经依法依规处理后仍拒不改正的，相关部门经市人民政府同意后，可组织发起联合监管，将网约车平台公司违法违规情况及处置措施建议报省级主管部门，同时抄送同级联合监管机制组成部门，依法依规予以处理。

公安部门定期对网约车驾驶员开展背景核查，对存在《济南市客运出租汽车管理条例》第十七条规定情形的，由

交通运输主管部门依法依规撤销网约车驾驶员从业资格证。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。公安交通管理部门定期将车辆使用性质变更为非营运的网约车辆信息推送出租车审批部门，由出租车审批部门督促网约车平台公司及驾驶员注销其网络预约出租汽车运输证。

网约车平台公司、驾驶员应当配合有关部门依法实施的监督检查，如实提供有关资料情况。

第三十二条 市、区县有关部门应当按职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并将相关信息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国家企业信用信息公示系统上公示。

第三十三条 出租汽车行业协会组织应当加强行业自律，建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度。

第六章 附 则

第三十四条 网约车行驶里程达到 60 万公里时强制报废；行驶里程未达到 60 万公里但使用年限达到 8 年的，退出网约车经营。

小、微型非营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照网约车报废标准报废。其他小、微型营运载客汽车登记为预约出租客运的，按照该类型营运载客汽车报废标准和网约车

报废标准中先行达到的标准报废。

第三十五条 本实施细则自 2024 年 1 月 19 日起施行，有效期至 2029 年 1 月 18 日。

第三十六条 济南高新区、市南部山区、济南新旧动能转换起步区的网约车经营服务管理工作，按照其代管区域的行政区划，由市交通运输主管部门或相关行政区的交通运输主管部门牵头组织实施。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委，市工商联。

济南市人民政府办公厅

2023年12月19日印发