

济南市人民政府办公厅文件

济政办发〔2020〕22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，市政府有关部门（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，请认真贯彻执行。

济南市人民政府办公厅

2020年8月21日

（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（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，根据国家、省、市有关法律法规规定，结合我市实际，制定本细则。

第二条 在本市行政区域内从事网约车经营服务的，执行本细则。

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，提供非巡游预约出租汽车服务的经营活动。

本细则所称网约车平台公司（网约车经营者，下同）是指通过构建网络服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。

第三条 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”的标准有序发展网约车。

交通运输部门应当坚持“乘客为本、鼓励创新、规范发展、包容审慎”的原则，积极创新监管手段，扶持优秀网约车平台公司做强做大，打造出租汽车行业守法经营、公平竞争、优胜劣汰的市场营商环境，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，适时提出运力规模调控方案，报市政府批准后组织实施。

网约车运价实行市场调节价，必要时实行政府指导价。

第四条 市交通运输、行政审批服务部门分别负责我市网约车经营服务行业管理和行政审批服务指导工作，并承担历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区网约车的监督管理和行政许可职责。

长清区、章丘区、济阳区、平阴县、商河县行政审批服务部门（含承担出租汽车行政审批服务职能的部门，下同）负责本辖区网约车的行政许可，莱芜区、钢城区网约车的行政许可暂延用现行体制。

长清区、章丘区、济阳区、莱芜区、钢城区、平阴县、商河县交通运输部门、综合执法机构负责本辖区网约车服务管理及监督检查等相关工作。

市、区县发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、商务、市场监管、税务、网信、生态环境、人民银行等有关部门（单位）按照各自职责，依法做好网约车相关监督管理

工作。

第二章 网约车平台公司

第五条 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，且符合以下条件：

（一）具有企业法人资格；

（二）具备开展网约车经营的互联网平台、与开展业务相适应的信息数据交互处理能力，以及供交通运输、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，网络服务平台数据库接入交通运输部门和公安机关监管平台，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；

（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）有健全的经营管理、治安管理、安全生产管理和服务质量保障制度；

（五）在服务所在地有相应服务机构及服务能力；

（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规定。

第六条 申请从事网约车经营的，应当向行政审批服务部门提交以下材料：

(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，属于分支机构的还应提交营业执照；

(四) 服务所在地办公场所、经营管理机构、相关保障配套设施及人员的证明材料和信息；

(五) 具备互联网平台和信息数据交互处理能力的证明材料，具备供交通运输、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，数据库接入交通运输部门和公安机关监管平台并确保数据实时传输的承诺，服务器设置在中国内地的情况说明（服务器不在本地的，需提供服务器数据在本地同步备份并接受有效监管的承诺），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，应提供企业与银行或非银行支付机构（取得支付业务许可证）签订的支付服务协议复印件以及企业是否设立资金池、是否为用户开立支付账户等情况的说明，内容包括开立账户种类、账户功能、适用范围、出入金方式，各相关方之间的资金流转过程和业务合作模式等；

(七) 管理制度文本。内容包括企业教育培训及管理考

核制度、服务质量承诺及保障制度、服务评价及投诉申诉制度、运价规则及公示制度、车辆审查及管理制度、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、车辆调度及指令性运力保障制度等；

(八) 法律法规要求提供的其他材料。

第七条 网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，须在正式经营前实现数据库与交通运输部门及公安机关监管平台间数据实时传输。

行政审批服务部门应当自受理之日起 15 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。15 个工作日内不能作出决定的，经行政审批服务部门负责人批准后，可延长 10 个工作日，并将延长期限的理由告知申请人。

第八条 行政审批服务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，经营区域为受理部门所负责的行政区域，经营期限为 3 年，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》；对不符合规定条件的申请作出不予行政许可决定的，应向申请人出具不予行政许可决定书。

第九条 网约车平台公司取得网约车经营许可证，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，还应符合电信管

理相关规定。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，到省公安部门指定受理机关办理相关备案手续。

第十条 网约车平台公司应在经营许可证到期前，提前 30 日申请延续经营，许可机关需在有效期届满前作出是否准予延续的决定。逾期未提交延续经营申请的，原经营许可证到期作废，已经许可的车辆应停止在该平台上的运营。

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，应向服务所在地行政审批服务、交通运输部门和公安机关报备或依法办理相关变更手续。

网约车平台公司暂停或者终止运营的，应提前 30 日向服务所在地行政审批服务及交通运输部门书面报告，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，应将其相应的网约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

第十一条 申请从事网约车经营的车辆应符合以下条件：

- (一) 本市号牌，7 座及以下乘用车；
- (二) 符合营运车辆环保、安全技术标准，且车龄从初

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、插电式混合动力汽车、燃料电池汽车)轴距不低于2600毫米；非新能源汽车轴距不低于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) 安装符合相关部门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、发票打印装置，以及具备固态存储(15日)、人脸识别、无线传输、车内外影像监控功能的行车记录装置，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) 法律法规规定的其他条件。

第十二条 申请《网络预约出租汽车运输证》的，先由申请加入并已取得经营许可资格的网约车平台公司按规定条件初检合格后，向行政审批服务部门提出申请，并提交以下资料：

(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，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；

(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）、经办人身份证原件及复印件；

(五) 车辆所有人为非网约车平台公司的，应委托网约车平台公司代为提交申请，并提供企业法人营业执照（个人为身份证）、经办人身份证原件及复印件，双方签订的有效委托协议及入网营运合同原件（含经营风险约定条款）、车辆初检合格证明；

车辆所有人为个人的，还应提交个人取得的《网络预约出租汽车驾驶员证》复印件，车辆所有人应具体从事网约车服务，且名下无登记的其他网约车；

(六) 网约车平台公司每批次取得许可的车辆中，纯电动车辆的比例应当不低于80%；已经取得《网络预约出租汽车运输证》又注销的纯电动车辆，再次办理时不纳入计算范围。

第十三条 符合条件的巡游车在注销原《道路运输证》后可申请转为网约车经营。申请从事网约车经营服务的车辆不得喷涂巡游车标志标识，不得安装顶灯、空车灯，车身颜色不得与普通型及礼宾型巡游车车身外观颜色相同或相似。

第十四条 经行政审批服务部门审查合格的车辆，应在60日内由网约车平台公司组织到公安交通管理部门办理备案手续，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，向行政审批服务部门申请发放《网络预约出租汽车运输证》。

第十五条 《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。《网络预约出租汽车运输证》处于有效期内，车辆所有人发生变更的，可在原许可证件注销后重新提交申请，许可期限为原车剩余运营期限，受让人为个人的应具有《网络预约出租汽车驾驶员证》。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，交通运输部门会同行政审批服务部门报请本级政府同意后，采取相应的临时调控措施实施调控，并提前向社会公告。

第十六条 从事网约车服务的驾驶员应符合以下条件：

（一）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；

（二）无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无暴力犯罪记录，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；

（三）具有本市户籍或持有本市有效居住证，未达到法定退休年龄；

（四）身体健康，初中毕业以上文化程度，无重大疾病

或职业禁忌症；

(五) 被吊销客运资格的驾驶员，自吊销之日起已满 3 年；

(六) 承诺同时服务的网约车平台公司不超过 2 家；

(七) 法律法规规定的其他条件。

第十七条 市行政审批服务部门根据驾驶员或者网约车平台公司申请，依照本细则第十六条规定的条件核查并考核后，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》。网约车平台公司代理申请的，应由其先实施初步检验并出具证明。积极推动巡游车、网约车驾驶员证“两证合一”。

第四章 网约车经营行为

第十八条 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，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、实时地传输至交通运输、公安等相关管理部门的监管系统；

(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、联系电话、服务评价结果及车牌等信息，鼓励配置车内电子运输证、驾驶员证。驾驶员载客时，除经乘客同意的顺路拼车情形外，不得推送新的运营信息；

(四) 加强安全管理，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 日内办结；

(六) 法律法规规定的其他义务。

第十九条 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，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。

网约车在服务协议期内，不得擅自在车内车外喷涂、张贴标志标识，不得利用车身做商业性广告；需按照交通运输部门有关规定，逐步配置电子标识。

网约车应在许可的经营区域内从事经营活动，超出许可经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。网约车平台公司应采取电子围栏等技术措施，加强对网约车接单地点的管理。

对车况条件、营运保险等达不到本细则规定要求或逾期未审验的车辆，网约车平台公司应立即停止向其派发营运任务，并及时责令整改。对整改后仍达不到要求或逾期未整改的，应及时向行政审批服务部门申请注销其《网络预约出租汽车运输证》。

第二十条 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（不低于100万元）及乘客意外伤害险等险种，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。

第二十一条 网约车平台公司应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，保证线上线下提供服务的驾驶员一致，并向交通运输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、安全运营等方面的岗前培训和日常安全教育培训，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；

（四）网约车平台公司及驾驶员不得对举报、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。

第二十二条 网约车平台公司应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，如有调整须提前7日向社会公示运价体系，保持价格相对稳定；实行明码标价，平台软件不得有恶意加价程序。在乘客发出约车需求时，网约车平台公司应当向约车人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，在乘客结算时，客户端显著位置应显示计价规则、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或超过公示运价标准等恶性竞争行为时，相关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。

第二十三条 网约车驾驶员在提供网约车服务时，应当遵守下列规定：

（一）文明礼貌，服务规范，遵守道路交通安全规则；

（二）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》，将车载终端相关数据传输至交通运输部门和公安机关监管平台；

（三）按照合理路线或乘客要求路线行驶，不得绕行；

（四）接受管理部门监督检查和服务质量考评，配合处理投诉；

（五）按照乘客意愿使用音响、空调等车内设备；

（六）执行运价标准，按乘客要求提供当次出租汽车发票，不得转借票据；

（七）接单后无正当理由不得拒载，载客途中无正当理由不得中断服务；

（八）不得私自转租网约车或私自聘用驾驶员；

（九）车辆和驾驶员应当与应召信息一致；

（十）不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得巡游揽客，不得进入机场、车站等巡游车专用候客通道候客、揽客；

(十一) 在乘客下车时应提示携带其物品，如发现遗失物品应及时归还或上缴。

第二十四条 乘客应文明乘车，按照约定标准及计费方式支付乘车费用，有下列情形之一的，网约车驾驶员有权拒绝或者中止提供营运服务，已产生费用由乘客据实支付：

(一) 携带管制刀具、武器或者易燃、易爆、有毒物品的；

(二) 携带物品超过车辆承载能力或者可能污损车辆的；

(三) 携带家禽、宠物等动物乘车，未征得驾驶员同意的；

(四) 在禁止停车的路段及在左侧车门上下车的；

(五) 夜间乘坐网约车驶离市区或者到偏僻地区时，不配合驾驶员向公安机关提交乘客有效证件图片信息或至就近公安机关办理登记手续的；

(六) 实施或者要求驾驶员做出其他违法违规行为的。

第二十五条 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。未经信息主体明示同意，网约车平台公司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。发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向相关主管部门报告，并采取有效补救措施。

第二十六条 网约车平台公司需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、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，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以及防范、调查各类违法犯罪活动提供必要的技术支持与协助。

第二十七条 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。不得组织或容许他人以私人小客车合乘名义提供网约车运营服务。开

展聚合平台业务的，要承担审核责任，不得接入未取得许可的平台、车辆及驾驶员。

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。

第五章 监督检查

第二十八条 交通运输、网信、公安、市场监管和人民银行等部门（单位）要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管理主体责任，做好相关宣传工作，引导乘客选择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、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。

交通运输部门和公安机关应完善监管平台，实现与网约车平台公司信息共享，共享信息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信息等。交通运输、公安等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。

交通运输部门要加强服务监管，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，定期组

织开展网约车服务质量监督测评，强化服务质量监督评价机制作用，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、服务质量测评不合格等情形的，应依法依规采取责令限期整改等处理措施，并及时向社会公布本地区网约车平台公司基本信息、服务质量测评结果以及乘客投诉处理情况。

对取得经营许可后，不再具备线上线下服务能力或有严重违法违规行为的网约车平台公司，相关部门应及时约谈并责令限期整改；对整改后仍达不到要求或逾期未整改的，依法责令停业整顿或吊销相关许可证件；情节特别严重的，联合监管发起部门应将违法违规情况和处置建议逐级报送至对应的省级或国务院主管部门，并抄送同级联合监管工作机制组成部门，由相关部门根据职责依法依规采取暂停发布、下架移动互联网应用程序（APP）等载体或停止互联网服务等处置措施。

网约车驾驶员不再具备从业条件或者有严重违法行为的，由行政审批服务部门依法依规撤销、吊销其从业资格证件。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。

第二十九条 公安等相关部门应当按照各自职责，依法查处网约车平台公司非法收集、存储、处理和利用个人信息，违反互联网信息服务有关规定危害网络信息安全，利用

网约车服务平台发布有害信息或为企业、个人和其他团体组织发布有害信息提供便利等行为，并配合交通运输部门依法依规予以处置。

公安、网信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落实情况，防范、查处有关违法犯罪活动。

第三十条 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，并将相关信息纳入国家、省、市信用信息平台和全国企业信用信息公示系统，依法依规开展联合惩戒。网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息应在全国企业信用信息公示系统和市事中事后监管服务平台予以公示。

第三十一条 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制度。

第六章 法律责任

第三十二条 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》（交通运输部等6部门2019年第46号令）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部2016年第63号令）、《山东省道路运输条例》和《济南市城市客运出租汽车管理条例》等行为的，由有关部门依法予以处理。

第七章 附 则

第三十三条 本市网约车退出经营或者报废的，按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部等6部门2019年第46号令）执行。上级部门有新规定的，从其规定。

第三十四条 注册地在本市的网约车平台公司申请线上服务能力认定的，执行山东省交通运输厅等7部门印发的《关于转发〈交通运输部办公厅工业和信息化部办公厅公安部办公厅中国人民银行办公厅税务总局办公厅国家网信办秘书局关于网络预约出租汽车经营者申请线上服务能力认定工作流程的通知〉的通知》（鲁交运〔2017〕12号）相关规定。

第三十五条 本细则自2020年10月1日起施行，有效期至2023年1月31日，《济南市人民政府办公厅关于继续执行济南市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（试行）的通知》（济政办发〔2020〕1号）同时废止。

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

2020年8月21日印发
