

ZZGR-2023-0020002

# 枣庄市人民政府办公室文件

枣政办发〔2023〕7号

## 枣庄市人民政府办公室 关于印发枣庄市网络预约出租汽车经营服务 管理办法的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位，各大企业：

《枣庄市网络预约出租汽车经营服务管理办法》已经市政府第17次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

枣庄市人民政府办公室

2023年4月14日

(此件公开发布)

# 枣庄市网络预约出租汽车经营服务管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了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，促进出租汽车行业和互联网融合发展，根据有关法律法规规章，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内网络预约出租汽车（以下简称网约车）的经营服务和管理适用本办法。

本办法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。

本办法所称网约车经营者（以下称网约车平台公司），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** 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。

网约车运价实行市场调节价。

**第四条** 市交通运输主管部门负责全市网约车管理工作。区（市）交通运输主管部门负责本辖区内网约车管理工作。

网信、发展和改革、工业和信息化、公安、人力资源和社会保障

保障、行政审批服务、市场监管、人民银行、税务等部门依据法定职责，依法实施监督管理。

## 第二章 网约车平台公司

**第五条** 从事网约车经营，应当依法取得网约车经营许可，并在经营许可核定的经营区域内开展经营活动。

**第六条** 申请从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定的条件，向行政审批服务部门提出申请，并提交相应材料。

首次从事网约车经营，需提供线上服务能力认定结果的，应当向市交通运输主管部门提交网约车监管信息交互平台数据库接入联系函、企业基本信息表、网约车平台数据库接入准备情况表，并由市交通运输主管部门向省级交通运输主管部门转报认定。

**第七条** 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，应当发放《网络预约出租汽车经营许可证》，明确经营范围、经营区域、经营期限等内容。

经营期满需要延续经营的，网约车平台公司应当在许可有效期届满 30 日前向行政审批服务部门提出延续申请，行政审批服务部门应当在法定时限内作出是否准予延续经营的决定。

**第八条** 网约车平台公司应当在取得《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

务备案后，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，到网约车平台公司管理运营机构所在地省级人民政府公安机关指定的受理机关办理备案手续。

**第九条** 网约车平台公司暂停经营的，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，通知提供服务的车辆所有人和驾驶员。终止经营的，应当向原许可部门提出书面申请，并交回《网络预约出租汽车经营许可证》。

### 第三章 网约车车辆和驾驶员

**第十条** 拟从事网约车经营的车辆，应当符合法律法规规章和交通运输部规定的条件。车辆的具体标准和营运要求，由市交通运输主管部门依法确定并向社会公布。

**第十一条** 对于拟从事网约车经营服务的车辆，应当由网约车平台公司或者车辆所有人向相关审批部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证申请表》；

（二）车辆所有人为企业的，应当提交企业营业执照、经办人的身份证明、授权委托书。车辆所有人为个人的，应当提交车辆所有人的身份证明、《网络预约出租汽车驾驶员证》；

(三) 车辆所有人与已取得经营许可的网约车平台公司签订的接入协议;

(四) 车辆购置发票、行驶证、保险单;

(五) 法律法规规章规定的其他材料。

**第十二条** 相关审批部门按照第十条、第十一条规定的条件审核后,对符合条件并登记为预约出租客运的车辆,核发《网络预约出租汽车运输证》。

《网络预约出租汽车运输证》有效期起始日为发证之日,届满日为车辆行驶证载明的初次注册之日起顺延 8 年对应的日期。

市交通运输主管部门应当综合考虑城市人口、经济发展水平、交通流量、出行需求等因素,编制出租汽车客运发展规划,实行总量调控。

**第十三条** 拟从事网约车服务的驾驶员,应当参加本市网约车驾驶员从业资格考试,考试应当符合以下条件,并向行政审批服务部门提交相关材料:

(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) 无暴力犯罪记录,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。

**第十四条** 行政审批服务部门依驾驶员或者网约车平台公司申请,按照第十三条规定的条件核查后,为考核合格的驾驶员发

放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

已取得本市《巡游出租汽车驾驶员证》的驾驶员，可以从事网约车服务。

#### 第四章 网约车经营服务规范

**第十五条** 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。

**第十六条** 网约车平台公司应当遵守下列规定：

（一）承担经营、服务、安全生产主体责任，以及接入网络平台的网约车车辆和驾驶员的监督管理责任；

（二）提供服务的车辆具备合法营运资质，接入网络平台的网约车车辆和实际提供服务的车辆一致，并将车辆相关信息向市交通运输主管部门报备；

（三）提供服务的车辆技术状况良好，安全性能可靠，具有承运人责任险等营运车辆相关保险；

（四）提供服务的驾驶员具有合法从业资格，接入网络平台提供服务的驾驶员和实际提供服务的驾驶员一致，并将相关信息向市交通运输主管部门报备；

（五）开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训和日常教育；

（六）按照国家规定如实记录相关数据，按市交通运输主管

部门要求实时传输至行业管理服务监管平台，并接收监管平台反馈的管理信息；

（七）公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，合理确定网约车运价，实行明码标价，向乘客提供税务部门监制的发票；

（八）在提供网约车服务时，提供车牌号码、驾驶员姓名、照片、服务评价结果等信息；

（九）法律法规规章的其他有关规定。

#### **第十七条** 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服务；

（二）遵守道路交通安全规定，保持车辆整洁卫生，文明驾驶，礼貌服务；

（三）按照规定使用车辆卫星定位装置等运营监管设备，并确保设备完好；

（四）按照订单约定的时间、地点接送乘客，无正当理由不得私自取消订单；

（五）按照合理路线或者乘客的要求行驶，不得途中甩客或者故意绕道行驶；

（六）不得驾驶未取得合法资质的车辆从事营运活动；

（七）不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得巡游揽客，不得进入巡游出租汽车专用候客通道候客、揽客；

(八) 发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还；

(九) 不得对举报、投诉或者对其做出不满意评价的乘客实施报复行为；

(十) 不得违规收费；

(十一) 法律法规规章的其他有关规定。

**第十八条** 乘客应当遵守下列规定：

(一) 不得向驾驶员提出不符合道路交通安全规定的要求；

(二) 不得携带管制器具或者具有爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性等法律法规禁止携带的物品；

(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) 法律法规规章的其他有关规定。

**第十九条** 网约车应当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。

**第二十条** 任何单位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，不得以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务。

## 第五章 监督检查

**第二十一条** 市交通运输主管部门应当加强对本市网约车的



市场监管，应当建设和完善监管平台，实现与网约车平台公司信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息等。

市交通运输主管部门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地区网约车平台公司基本信息、服务质量信誉考核结果、乘客投诉处理情况等信息。

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。

**第二十二条** 通信主管部门和公安、网信部门应当按照各自职责，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、利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，并配合交通运输主管部门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。

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的落实情况，防范、查处有关违法犯罪活动。

**第二十三条** 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在全国企业信用信息公示系统上予以公示。

## 第六章 附 则

**第二十四条** 巡游出租汽车以电信、互联网等电召服务方式为乘客提供运营服务的，按照国家有关规定执行。

**第二十五条** 本办法自 2023 年 5 月 1 日起施行,有效期至 2028 年 4 月 30 日。

---

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，  
市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

---

