

# 杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2018〕12号

---

## 杭州市人民政府办公厅关于印发 杭州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（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

《杭州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，请认真组织实施。

杭州市人民政府办公厅

2018年2月8日

（此件可公开发布）

# 杭州市网络预约出租汽车经营服务管理 实施细则

为规范我市网络预约出租汽车经营服务行为，保障乘客安全和合法权益，根据《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）、《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、工商总局、质检总局、国家网信办令2016年第60号，以下简称《暂行办法》）等规定，结合本市实际，特制定本实施细则。

## 一、总则

（一）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，应当遵守《暂行办法》和本实施细则。

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。

（二）网约车平台公司、车辆、驾驶员应当符合本实施细则的规定，取得相应行政许可后，方可从事网约车经营服务。

（三）对本市网约车数量实行市场调节，网约车运价实行市场调节价。

（四）市交通运输行政主管部门负责本市行政区域内网约车管理工作。

市道路运输管理机构负责网约车管理的具体实施工作，统一受理全市网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发工作，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的基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

区、县（市）道路运输管理机构负责各自行政区域范围内的网约车市场监管工作。

市道路运输管理机构、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。

发改、价格、通信、公安、市场监管、税务、质监、网信等部门按照各自职责，对网约车经营行为实施相关管理和监督检查，并对违法行为依法进行处理。

各有关部门应当按照各自职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，并纳入全国和本市信用信息共享平台，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企业信用信息公示系统上予以公示。

## 二、网约车平台公司

(五) 网约车平台公司应当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,承担承运人责任和相应社会责任,保证运营安全,保障乘客合法权益。

在本市从事网约车经营的,应当符合下列条件:

1. 在本市依法设立的企业法人或持有本市营业执照的外地企业法人分支机构;
2. 具备符合规定的线上线下服务能力;
3. 在本市行政区域内具有相应的服务机构及服务能力;
4. 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;
5. 法律、法规、规章规定的其他条件。

(六) 在本市申请办理网络预约出租汽车经营许可证,应当向市道路运输管理机构提出申请,并提交以下材料:

1. 网约车经营申请表;
2. 投资人、负责人的身份和资信证明复印件,经办人的身份证明复印件和委托书;
3. 企业法人注册地省级交通运输主管部门会同相关部门对其具备有关线上服务能力、符合相关要求的审核认定结果;
4. 企业法人营业执照复印件;设立分支机构的,还应当提交在本市注册登记的营业执照复印件,以及企业法人授权该分支机构负责人全权承担本市网约车经营服务、承运人责任和相应社会责任等企业主体责任的授权委托书;

5. 在本市行政区域内具有固定办公场地的相关证明文件，分支机构负责人及管理人员等信息；

6. 平台数据库接入交通运输行政主管部门监管平台的证明文件；

7. 企业经营管理、安全生产和服务质量等保障制度文本，包括接入车辆技术标准和管理制度，驾驶员管理制度，网约车调度规则，安全生产管理制度、网络安全管理制度和内部安全保卫制度，服务质量及投诉管理制度，信息安全及乘客隐私保护制度，平台数据库接入监管平台的维护保障制度，运价制定规则及价格公示制度等；开展私人小客车合乘信息服务的，须提交防止非营运车辆利用合乘信息服务平台从事经营活动的相关制度；

8. 法律、法规、规章要求提供的其他材料。

### **三、网约车车辆和驾驶员**

（七）在本市从事网约车经营的车辆，应当取得市道路运输管理机构核发的网络预约出租汽车运输证。

申请网络预约出租汽车运输证的车辆，应当符合以下条件：

1. 具有本市号牌，使用性质登记为“预约出租客运”的7座及以下乘用车（微型面包车除外）；

2. 新能源汽车（包括插电式混合动力汽车、纯电动汽车和燃料电池电动汽车），轴距达到2600毫米以上或综合工况续航里程达到250千米以上；非新能源汽车，轴距达到2700毫米以上或车辆购置的计税价格在12万元以上；

3. 车辆使用年限不超过 5 年；
4. 车辆技术性能符合环保和运营安全相关标准要求；
5. 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；
6. 未喷涂巡游出租汽车标志标识、未安装顶灯装置。

(八) 网约车主要依靠存量转换，通过将符合条件的车辆变更使用性质为“预约出租客运”产生，不单独新增网约车小客车指标，不设置网约车专用牌照号段。

(九) 网约车平台公司或车辆所有人应当提交以下资料，经市道路运输管理机构审查并出具网约车预受理证明后，方可向市公安交通管理部门申请办理车辆使用性质为“预约出租客运”注册登记或变更登记手续：

1. 申请表；
2. 机动车所有人身份证明及其复印件、购置税发票；
3. 拟购置新车从事网约车经营服务的，提交机动车出厂合格证明、按照《杭州市小客车总量调控管理规定》取得的小客车增量或者更新指标；
4. 已注册登记的车辆拟从事网约车经营服务的，提交机动车登记证书、道路运输车辆综合性能检验合格证明。

(十) 申请办理机动车使用性质注册登记或者变更登记为“预约出租客运”手续，应当按照市公安车辆管理部门机动车登记管理规定提交相关资料。

(十一) 申请核发网络预约出租汽车运输证的，应当填写申请表，提交登记使用性质为“预约出租客运”的机动车行驶证、按营运客车类保险费率投保的交强险和第三者责任险证明。

(十二) 网络预约出租汽车运输证有效期与车辆使用年限挂钩，最长不超过 8 年。

(十三) 网约车需要变更车辆登记所有人或车辆使用性质的，网约车平台公司或车辆所有人应当向市道路运输管理机构申请注销网络预约出租汽车运输证，凭注销证明向市公安交通管理部门提出申请。

(十四) 在本市从事网约车经营服务的驾驶员，应当取得市道路运输管理机构核发的客运出租汽车从业资格证。

本市网约车驾驶员的从业资格管理，按照《交通运输部关于修改〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉的决定》（交通运输部令 2016 年第 63 号）执行。市道路运输管理机构负责公布考试大纲，组织实施考试。

(十五) 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当符合以下条件：

1. 具有本市户籍，或持有本市核发的浙江省居住证，或在本市已办理居住登记，或在本市已办理身份信息登记；

2. 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；

3. 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 个记分周期内无记满 12 分记录；

4. 无暴力犯罪记录；

5. 自申请考试之日起前 3 年内无被吊销出租汽车驾驶员从业资格证的记录。

（十六）驾驶员取得客运出租汽车从业资格证后，拟从事网约车经营服务的，须经相应的网约车平台公司向市道路运输管理机构办理注册手续之后，方可上岗服务；退出经营服务的，须办理相应注销注册手续。

（十七）巡游出租汽车可以申请变更为网约车。

#### **四、网约车经营行为和乘运服务**

（十八）网约车平台公司应当遵守以下规定：

1. 网约车平台公司应当保证提供服务的车辆已取得有效的网络预约出租汽车运输证，技术状况良好，安全性能可靠，保证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，并将车辆相关信息向市道路运输管理机构报备；

2. 网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员已取得有效的网络预约出租汽车驾驶员证，保证线上预约提供服务的驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员一致，并将驾驶员相关信息向市道路运输管理机构报备；应当按照有关法律法规规定，与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务，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，维护和保障驾驶员合法权益；



3. 网约车平台公司应当建立并实施安全生产责任制，落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，配备专职安全生产管理人员，具备与生产经营活动相适应的办公场地，保障安全管理投入，落实运营、网络等安全防范措施，提高安全防范和抗风险能力，支持配合有关部门开展相关工作；

4. 网约车平台公司应当保证提供服务的车辆具有营运车辆相关保险，为乘客购买承运人责任险，相关保险方案对社会公布并向市道路运输管理机构报备，对服务过程中发生的安全责任事故等，承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险；

5. 网约车平台公司应当公开服务项目和服务质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉处理机制，按照国家有关网约车运营服务标准设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程，足额配备客户服务人员，24小时受理乘客咨询、投诉、遗失物查找等事宜；接到乘客投诉或相关部门交办投诉件后，应当在5日内处理完毕并反馈；

6. 网约车平台公司应当公布符合国家有关规定的计程计价方式，合理确定网约车运价，实行明码标价；运价规则调整时，应当提前15天向社会公布，并向市价格主管部门、市道路运输管理机构报备；

7. 网约车平台公司应当按乘客需要提供电子或纸质出租汽车发票，并依法纳税；

8. 网约车平台公司应当保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确；在提供网约车服务时，向约车人提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照、车型、颜色、使用年限等信息；

9. 网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，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，损害国家利益或其他经营者合法权益等不正当价格行为，不得有价格违法行为；

10. 网约车应当在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；应当通过网络预约方式提供服务，不得巡游揽客，不得进入巡游出租汽车专用候客通道轮排候客（执行市道路运输管理机构应急疏运任务指令时除外）；

11. 网约车平台公司和驾驶员应当按照国家有关运营服务标准提供服务，不得中途甩客或故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为；

12. 网约车平台公司应当确保网约车车载卫星定位装置和应急报警装置正常使用，卫星定位数据格式和传输方式应当符合相关标准，并接入市交通运输行政主管部门监管平台。

（十九）网约车平台公司应当通过其服务平台以显著方式将

驾驶员、约车人和乘客等个人信息的采集和使用的目的、方式和范围进行告知。未经信息主体明示同意，网约车平台公司不得使用前述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所必需的范围。

除配合国家机关依法行使监督检查权或刑事侦查权外，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、银行账户或者支付账户、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。如信息泄露，网约车平台公司应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施。

（二十）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的业务数据，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的信息，不得为企业、个人及其他团体、组织发布有害信息提供便利，并应当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，防范、调查违法犯罪活动提供必要的技术支持和协

助。

(二十一) 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。

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。

(二十二) 私人小客车合乘作为不以营利为目的共享出行方式，不属于道路运输经营活动范畴，相关权利义务按照有关法律法规的规定由合乘各方自行承担。

私人小客车合乘包括免费互助和分摊部分出行成本等方式，我市鼓励免费互助的私人小客车合乘。凡根据乘客意愿提供车辆和驾驶员，或驾驶员和信息服务平台收取的每公里费用总额超过巡游出租汽车每公里里程运价的 50%上限的，均属于网约车经营活动，相关平台企业、车辆、驾驶员应当取得相应的网约车经营许可或从业资格。

## 五、附则

(二十三) 违反本实施细则的行为，由行政执法部门依据《暂行办法》及相关法律、法规、规章予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(二十四) 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 年时，退出网约车经营。

(二十五) 本实施细则中“以上”包括本数，“以下”不包括本数。

（二十六）本实施细则自 2018 年 3 月 8 日起施行，由市交通运输局负责牵头组织实施。前发《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市网络预约出租汽车和私人小客车合乘管理实施细则（试行）的通知》（杭政办函〔2016〕119 号）同时废止。

---

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。  
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。  
市各民主党派。

---

杭州市人民政府办公厅

2018年2月8日印发

---