

杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2023〕47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

2023年6月16日

（此件公开发布）

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《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《浙江省道路运输条例》《杭州市客运出租汽车管理条例》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，应遵守有关法规政策和本实施细则。

（二）网约车平台公司、车辆、驾驶员应遵守本实施细则等有关规定，取得相应行政许可后，方可从事网约车经营服务。

（三）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。

二、经营许可申领

（一）网约车平台公司经营许可申领。

1. 在本市从事网约车经营的平台公司（以下简称平台公司），应符合《杭州市客运出租汽车管理条例》规定的条件，取得市交通运输局核发的网约车经营许可证。

2. 在本市申请办理网约车经营许可证，应向市交通运输局提出申请，并提交以下材料：

(1) 网约出租车经营申请表;

(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, 还应提交在本市注册登记的营业执照复印件, 企业法人授权该分支机构负责人全权承担本市网约出租车经营服务、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, 服务机构负责人及管理人员等信息;

(6) 企业平台数据库接入交通运输行政主管部门“出租汽车监管平台”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, 网约出租车调度规则, 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, 企业平台数据库接入“出租汽车监管平台”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, 需提交防止非营运车辆利用合乘信息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。

(二) 网约车车辆经营许可申领。

1. 在本市从事网约车经营的车辆，应取得市交通运输局核发的网约车运输证。申请网约车运输证的车辆，应符合《杭州市客运出租汽车管理条例》规定的条件和市交通运输局规定的车辆参数、性能、要求等有关标准。

2. 网约车办理车辆登记应符合杭州市小客车调控政策。本市不设置网约车专用牌照号段，不单独新增网约车类型的小客车调控指标。

3. 平台公司或网约车车辆所有人提交以下资料，经市交通运输局审查并出具网约车预受理证明后，方可向市公安局申请办理车辆使用性质为“预约出租客运”的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；

(3) 机动车出厂合格证明；

(4) 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更新指标；

(5) 车辆卫星定位装置和应急报警装置等设施设备接入“道路运输监管平台”的证明；

(6) 按照不同车辆技术标准类型，还需提供购置税发票、机动车登记证书等。

4. 申请办理机动车使用性质为“预约出租客运”的注册或变

更登记，应按照机动车登记规定提交相关资料。

5. 申请核发网约车运输证的，应填写申请表，提交登记使用性质为“预约出租客运”的机动车行驶证。

6. 网约车运输证有效期最长不超过8年。

7. 符合网约车车辆参数、性能、要求等有关标准的巡游出租汽车，可以申请变更为网约车。

（三）网约车驾驶员经营许可申领。

1. 在本市从事网约车经营服务的驾驶员，应取得市交通运输局核发的客运出租汽车驾驶员从业资格证。

本市网约车驾驶员的从业资格管理，按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

2. 申请参加客运出租汽车驾驶员从业资格考试的，应符合《杭州市客运出租汽车管理条例》规定的条件。

三、网约车经营行为规范及管理

（一）平台公司应遵守以下规定：

1. 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；

2. 保证提供服务的车辆已取得有效的网约车运输证，技术状况良好，安全性能可靠，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，建立并及时更新车辆档案，将相关信息向市交通运输局报备；

3. 保证提供服务的驾驶员已取得有效的客运出租汽车驾驶

员从业资格证，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，建立并及时更新驾驶员档案，将相关信息向市交通运输局报备；应按照有关法律法规规定，与驾驶员签订劳动合同或协议，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；建立并及时更新驾驶员、车辆档案；

4. 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；

5. 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，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；

6. 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，应在5天内处理完毕并反馈；

7. 公布符合国家有关规定的计程计价方式，合理确定网约车出租车运价，实行明码标价；计价规则、收入分配规则应通过公司网

站、移动互联网应用程序等载体向社会公开;坚持公平有序竞争,保持经营策略、计价规则相对平稳;计价规则调整时,应提前7天向社会公布,并向市交通运输局报备,同步抄报市发改委、市市场监管局;

8. 向实际经营地所在的税务机关申领电子发票并向乘客开具,同时依法申报纳税;

9. 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 原始数据的真实、准确;提供网约出租车服务时,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;

10. 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;

11. 保证提供服务的网约出租车在许可的经营区域内从事经营活动,超出许可经营区域的,起讫点一端应在许可的经营区域内;通过网络预约方式提供服务,不得巡游揽客、不得无故进入巡游出租汽车专用候客通道轮排候客;

12. 按照国家有关运营服务标准提供服务,不得安装巡游出租车顶灯和空车待租装置,不得中途甩客或故意绕道行驶,不得违规收费,不得参加与诱导乘客购物有关的违法行为,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，并监督网约车驾驶员遵守上述规定；

13. 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符合相关标准，并接入“道路运输监管平台”，保持正常使用状态；

14. 按照规定，将车辆、驾驶人员、订单、乘客评价等信息上传至“道路运输监管平台”；

15. 接受巡游出租车经营者加入网约车平台，提供网络预约方式揽客服务并按照网约车计价规则收取运费的，应将巡游出租车经营者纳入网约车平台管理，按照网约车相关规定从事经营活动，并由网约车平台公司依法承担承运人责任以及向乘客开具发票；

16. 通过服务平台以显著方式将驾驶员、约车人和乘客等个人信息采集和使用的目的、方式和范围进行告知，未经信息主体明示同意，不得将前述个人信息用于开展其他业务；

采集的驾驶员、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，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；如信息泄露，平台公司应及时向相关主管部门报告，并采取及时有

效的补救措施；

17. 遵守国家网络和信息安全有关规定，采集的个人信息和生成的业务数据，应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；

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，应立即停止传输，保存有关记录，并向国家有关机关报告；

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）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出租车经营服务。

网约出租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。

（三）网约出租车需要变更车辆登记所有人或车辆使用性质的，车辆所有人应向市交通运输局申请注销网约出租车运输证，凭注销证明向市公安局提出申请。

（四）驾驶员取得客运出租汽车从业资格证后，须办理网约出租车注册手续方可上岗服务；退出经营服务的须办理相应注销注册手续。

（五）私人小客车合乘作为不以营利为目的的共享出行方式，

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，相关平台公司、车辆、驾驶员应取得相应的网约车经营许可或从业资格。

四、部门职责

（一）市交通运输局负责本市行政区域内网约车管理工作。制定网约车车辆参数、性能、要求等有关标准，公布考试大纲，组织实施考试，并可委托区、县（市）交通运输局在属地设置便民服务考点组织考试。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）交通运输局负责各自行政区域范围内的网约车市场监管工作。

（二）市交通运输、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。

市发改、经信、公安、市场监管、税务、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。

市有关部门按照各自职责建立网约车平台公司和驾驶员信用记录，纳入全国和本市信用信息共享平台，并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进行公示。

五、附则

（一）违反本实施细则的行为，依据相关法律、法规、规章予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（二）网约车行驶里程达到 60 万千米时应强制报废。行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年时，应退出网约车经营。

（三）本实施细则自 2023 年 7 月 17 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管理实施细则的通知》（杭政办函〔2018〕12 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

2023年6月19日印发

