

包府办发〔2024〕2号

**包头市人民政府办公室  
关于印发包头市网络预约  
出租汽车经营服务管理办法的通知**

各旗、县、区人民政府，稀土高新区管委会，市直有关部门、单位，中直、区直企事业单位：

经市人民政府同意，现将《包头市网络预约出租汽车经营服务管理办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2024年1月12日

（此件公开发布）

# 包头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** 为更好地满足社会公众多样化出行需求，促进包头市出租汽车行业和互联网融合发展，规范网络预约出租汽车经营服务行为，保障从业人员运营安全和乘客合法权益，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 市场监管总局 国家网信办令2022年第42号）、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）等相关法律法规规章，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 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。

**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，建立网约车运力规模动态调整机制，有序发展网约车。

网约车运价实行市场调节价，必要时按照国家相关的政策实行政府指导价。

**第四条** 市、县（区、旗）人民政府交通运输主管部门或人民政府指定的其他出租汽车行政主管部门（以下称出租汽车行政主管部门）在本级人民政府领导下，负责具体实施本行政区域内网约车管理工作。

其他有关部门依据法定职责，对网约车实施相关监督管理。

## 第二章 网约车平台公司

**第五条** 申请在本市行政区域内从事网约车经营的，应当具备线上线下服务能力，符合下列条件：

（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和拟开展业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备供交通运输、通信、公安、税务、网信等有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出租汽车行政主管部门监管平台，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的协议；

（四）有健全的经营管理、安全生产管理和服务质量保障等制度，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、网络信息安全管理、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、车辆与驾驶员准入与退出动态报告制度等；

（五）在本市有与经营规模及服务要求相应的办公场所、运营机构、管理人员；

（六）网络服务平台数据接入出租汽车行政主管部门网约车监管平台；

（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的规定。

**第六条** 申请从事网约车经营的，应当向市级出租汽车行政主管部门提出申请，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、负责人身份、资信证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书；

（三）企业法人营业执照及复印件；属于分支机构的还应当提交营业执照；

（四）在本市的办公场所、负责人、管理人员及经营服务设备设施等证明材料；

（五）具备互联网平台和信息数据交互及处理能力的证明材料，具备供交通运输、通信、公安、税务、网信等有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，数据库接入情况说明，服务器设置在中国大陆的情况说明，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的支付结算服务协议；

（七）前款第五条（四）项所列的经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度文本；

（八）法律法规要求提供的其他材料。

第（五）（六）项有关线上服务能力，由网约车平台公司注册地省级交通运输主管部门商同级通信、公安、税务、网信、人民银行等部门审核认定，并提供相应认定结果。

其它线下服务能力材料，由受理申请的出租汽车行政主管部门进行审核。

**第七条** 市级出租汽车行政主管部门应当自受理之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定。20 日内不能作出决定的，经实施机关负责人批准，可以延长 10 日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

**第八条** 市级出租汽车行政主管部门对于网约车经营申请作出行政许可决定的，明确经营范围为网络预约出租客运，经营区域为本市行政区域，经营期限为 4 年等，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》。

对于网约车经营申请不符合规定条件作出不予许可决定的，应向申请人出具《不予行政许可决定书》。

**第九条** 网约车平台公司应当在取得相应《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，方可在本市开展相关业务。备案内容包括经营者真实身份信息、接入信息、出租汽车行政主管部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》等。涉及经营电信业务的，还应当符合电信管理的相关规定。网络预约出租汽车经营者（网约车平台公司）在 App 显著位置设置“一键报警”。

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构办理备案手续。

网约车平台公司（含分支机构）变更法定代表人（负责人）、名称、地址（经营场所）的，应当及时到原许可机关办理变更许可手续。

**第十条** 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向市级出租汽车行政主管部门书面报告，说明有关情况，通告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《网络预约出租汽车经营许可证》交回原许可机关。

**第十一条** 经营期限届满 30 日前，网约车平台公司需要延续经营的，应向市级出租汽车行政主管部门提出申请，根据经营期内是否出现重大安全生产责任事故、严重违法经营行为等情况，作出是否准予延期经营的决定并办理有关手续。

**第十二条** 网约车平台公司取得经营许可后无正当理由超过 180 天未投入符合要求的车辆运营或者运营后连续 180 天以上停运的，视为自动放弃经营，由原许可机关收回网络预约出租汽车经营许可。

### 第三章 网约车车辆和驾驶员

**第十三条** 拟在本市从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件并取得《网络预约出租汽车运输证》：

（一）车辆应为本市号牌，车辆使用性质登记为“预约出租客运”，没有未处理完毕的交通事故和交通违法记录；

（二）7 座及以下乘用车，车辆注册登记日期为 3 年以内；

（三）安装具有行驶记录功能的卫星定位装置、应急报警装置，并接入公安治安监控平台；

（四）燃油版的发动机功率不低于 83KW，双燃料版的 CNG 发动机功率不低于 67KW，车辆轴距不低于 2650mm，车身长度在 4530mm 以上；

（五）车辆运行信息实现与市级出租汽车行政主管部门网约车监管平台联网；

（六）车辆应当投保承运人责任险、第三者责任险、乘客意外伤害险等不低于巡游车标准；

（七）不得设置与巡游出租汽车相同或相似的车辆外观和颜色，不得安装顶灯、空载灯、计价器、显示器等巡游出租汽车专用服务

设施设备，不得张贴公司名称、广告等标志标识；

(八) 符合本市机动车排放标准；

(九) 鼓励使用新能源汽车，新能源汽车为列入工业和信息化部新能源汽车推广应用推荐车型目录的车型，车辆轴距不低于2600mm。充电模式纯电动车工况续航里程不低于400公里；换电模式纯电动车工况续航里程不低于320公里；插电式混合动力汽车纯电工况续航里程不低于50公里。

**第十四条** 市级出租汽车行政主管部门依车辆所有人或者网约车平台公司申请，按第十三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，发放《网络预约出租汽车运输证》。

**第十五条** 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年时（使用年限从车辆注册登记之日起计算），退出网约车经营，《网络预约出租汽车运输证》自动失效，市级出租汽车行政主管部门直接予以注销，网约车平台公司应及时对注销车辆予以清退。

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。

**第十六条** 车辆所有人终止网约车服务的，应当向市级出租汽车行政主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》。

市级出租汽车行政主管部门会同市公安部门建立网约车车辆、

网约车驾驶员网上联合审查机制，实施动态管理。

网约车车辆退出运营申请变更使用性质的，应当持市级出租汽车行政主管部门出具的《网络预约出租汽车运输证》注销证明材料，到公安车辆管理部门办理。

**第十七条** 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；
- （三）无暴力犯罪记录；
- （四）未达到国家规定的法定退休年龄，身体健康；
- （五）《出租汽车驾驶员从业资格证》被吊销的，自吊销之日起三年内不得在本市从事客运出租汽车营运活动；
- （六）法律法规规定的其他条件。

本条（一）（二）（三）项由公安部门负责核查，（四）（五）（六）项由市级出租汽车行政主管部门核查。

**第十八条** 市级出租汽车行政主管部门，依驾驶员或网约车平台公司申请，按照前款第十八条规定条件进行审核，对符合条件的组织参加出租汽车驾驶员从业资格考核，考核合格后，发放《出租汽车驾驶员从业资格证》。取得《出租汽车驾驶员从业资格证》的驾驶员须按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》的相关规定，到出租汽车行政主管部门办理网约车注册手续后方可上岗营运。其从业考试、变更、延续、注销、继续教育等事项按照《出租汽车驾驶

员从业资格管理规定》执行。

## 第四章 网约车经营行为

**第十九条** 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。网约车运营服务中发生安全事故，网约车平台公司应当对乘客的损失先行赔付，不得以任何形式向乘客和驾驶员转移运输服务风险。

**第二十条** 网约车平台公司应当保证提供服务车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，定期维护车载卫星定位、应急报警装置，确保正常运行，依法纳税，具有营运车辆相关保险，保证线上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级出租汽车行政主管部门报备。

**第二十一条** 网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，按照有关法律法规和政策的规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或协议，明确双方的权利和义务。网约车平台公司应当维护和保障驾驶员合法权益，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，保证线上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级出租汽车行政主管部门报备。

网约车平台公司应当记录驾驶员、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。在提供网约车服务时，提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果及车辆牌照等信息。

**第二十二条** 网约车平台公司应当公布确定符合国家和我市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，并向乘客提供相应的合法发票，明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和投诉处理制度，网约车平台应合理设定抽成比例，向社会公开发布抽成比例并公开计价规则。

市级出租汽车行政主管部门会同有关部门定期或不定期发布城市人口数量、万人拥有出租车数量、私家车保有量、公共交通发展程度等信息，避免经营者非理性进入市场，促进道路运输市场健康、稳定发展。

**第二十三条** 网约车平台公司是处理乘客投诉的责任主体，应当明确服务项目和质量承诺，建立服务评价体系和乘客投诉受理制度，设立并公布投诉电话，24小时受理乘客投诉。如实采集与记录驾驶员服务信息。认真做好乘客投诉受理处置工作，接受市级出租汽车行政主管部门检查并配合政府有关部门做好运营服务质量纠纷调查处理工作。对驾驶员造成重大安全事故，发生侵害乘客利益、扰乱营运秩序等行为，网约车平台公司应当依据相关管理规定，采取暂停承接业务、注销平台注册等措施。

**第二十四条** 网约车辆所有人可变更车辆网络服务平台。网约车只能通过网络预约方式提供运营服务，驾驶员应在允许停车地点

等候订单，不得巡游揽客，不得在机场、火车站等地设置的巡游车专用区域、站点候客。确因客观原因导致网约车驾驶员无法将车辆停放在约定地点等待的情况除外。

**第二十五条** 网约车平台公司所登记的网约车车辆、人员资料、运营数据等，应当接入市级出租汽车行政主管部门和公安治安管理机构监管平台，并符合管理部门对平台的监管要求。

**第二十六条** 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。网约车平台公司不得有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，损害国家利益或者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。

**第二十七条** 网约车应当在许可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经营区域内。

**第二十八条** 网约车平台公司应当加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，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，维护行业稳定。

**第二十九条** 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者刑事侦查权，履行重

大突发事件管理职能外，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。发生信息泄露后，网约车平台公司应当及时向有关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施。

**第三十条** 网约车平台公司应当遵守国家网络和信息安全有关规定，所采集的相关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，除法律法规和规章制度另有规定外，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，并采取有效措施过滤阻断有害信息传播。发现他人利用网络服务平台传播有害信息的，应当立即停止传输，保存相关记录，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。

**第三十一条** 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。不得以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务。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开展运营服务。

**第三十二条** 从事网约车服务的驾驶员，应随车携带本车的《网络预约出租汽车运输证》和本人的《出租汽车驾驶员从业资格证》，按照国家、包头市有关运营服务标准，使用文明用语，保持车容车

貌和车内整洁卫生，不得途中甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，不得在载客状态时承揽其他预约业务，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。

**第三十三条** 鼓励网约车平台公司允许巡游出租汽车接入从事电召营运服务，巡游出租汽车通过电信、互联网等电召服务方式提供运营服务时，其管理和收费仍按巡游出租汽车管理规定和运价标准执行。

## 第五章 监督检查

**第三十四条** 市级出租汽车行政主管部门应当建设和完善政府监管平台，实现与网约车平台信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员的基本信息、运营数据、服务质量以及乘客评价信息等，网约车平台公司应按要求向监管平台进行全量信息上传。

市级出租汽车行政主管部门应当加强对网约车市场监管，加强对网约车平台公司、营运车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理。

市级出租汽车行政主管部门应当定期组织开展网约车服务质量信誉考核，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，服务质量信誉考核结果作为延续网约车平台公司经营许可的重要依据。

出租汽车行政主管、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。

**第三十五条** 市通信主管部门和公安、网信等部门应当按照各自

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、应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，并配合市级出租汽车行政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。

公安机关、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、查处相关违法犯罪活动。

市发展改革、通信、公安、人力资源社会保障、商务、税务、市场监管、网信等部门及中国人民银行包头分行按照各自职责，对网约车经营行为实施相关监督检查，并对违法行为依法处理。

**第三十六条** 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息在企业信息公示系统上予以公示。出租汽车行业协会组织应当建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度，加强行业自律。

**第三十七条** 网约车平台公司、车辆、驾驶员有违反《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《巡游出租汽车经营服务管理规定》（交通运输部令 2021 年第 16 号）、《出租驾驶员从业资格管理规定》的，由出租汽车行政主管部门、公安等部门依据相关法规、规章予以处罚。

充分利用网络预约出租汽车监管平台加强各部门间的信息沟通共享，市公安部门要每季度核查持证驾驶员背景信息变化情况，及时将

相关信息反馈出租汽车行政主管部门，对于不符合从业资格条件的，由出租汽车行政主管部门撤销相关驾驶员从业资格证，并公告作废。

## 第六章 附 则

**第三十八条** 私人小客车合乘（亦称拼车、顺风车），是由合乘服务提供者事先发布出行信息，出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或者免费互助的共享出行方式。

私人小客车合乘出行属于互助自愿、不以盈利为目的的民事行为，不属于经营性客运活动，相关权利、义务及安全责任事故等责任由合乘各方依法、依约自行承担。

通过合乘信息服务平台公司发布合乘出行信息提供合乘服务的，合乘信息服务平台公司和合乘服务提供者应当遵守本市有关私人小客车合乘相关规定。具体规定由市人民政府另行制定。禁止合乘信息服务平台公司、合乘服务提供者以合乘的名义开展道路运输经营活动。

**第三十九条** 本办法自公布之日起三十日后开始实施。

---

抄送：市委办公室。

市人大常委会办公室、政协办公室。

---

包头市人民政府办公室

2024年1月15日印发

