天津市人民政府办公厅关于印发天津市

网络预约出租汽车经营服务管理办法的通知

各区人民政府，市政府有关委、办、局：

经市人民政府同意，现将《天津市网络预约出租汽车经营服务管理办法》印发给你们，请照此执行。

天津市人民政府办公厅

2023年12月2日

（此件主动公开）

天津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　为规范本市网络预约出租汽车经营服务行为，更好地满足社会公众多样化出行需求，保障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》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》、《天津市客运出租汽车管理条例》、《天津市公共交通治安管理条例》以及其他相关法律、法规、规章有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本办法适用于本市行政区域内网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营服务和监督管理。

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（以下称网约车平台经营者），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　本市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、规范化管理、差异化经营的原则，有序发展网约车。

市交通运输管理部门应当根据出租汽车发展定位，综合考虑人口数量、经济发展水平、社会公众多样化出行需求等因素，合理把握网约车运力规模及在城市综合交通运输体系中的分担比例，建立动态监测和调整机制，逐步实现市场调节。

第四条　市交通运输管理部门负责统筹全市网约车行政管理工作，负责和平区、河东区、河西区、南开区、河北区、红桥区网约车的具体管理工作；其他各区交通运输管理部门负责本区网约车的具体管理工作。

市网信、通信、公安、人社、商务、税务、市场监管和中国人民银行天津市分行等部门按照各自职责，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。

第二章　网约车经营许可

第五条　凡在本市申请从事网约车经营的，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与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网约车监管平台，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）在本市有相应服务机构及服务能力；

（四）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；

（五）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；

（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、法规的规定。

第六条　在本市申请从事网约车经营的，应当向市交通运输管理部门提出申请，并提交符合国家规定的材料。

市交通运输管理部门应当自受理之日起20日内作出准予或者不予行政许可的决定。对符合规定条件的，应当作出准予行政许可的决定，明确经营范围、经营区域、经营期限等事项，核发《网络预约出租汽车经营许可证》；对不符合规定条件的申请，作出不予行政许可的决定，并向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第七条　网络预约出租汽车经营许可有效期为4年，自准予行政许可决定作出之日起计算。

在经营许可有效期届满30日前，网约车平台经营者可以向市交通运输管理部门提出延续经营许可有效期的申请，网约车平台经营者符合规定条件的，市交通运输管理部门应当作出准予延续的决定。

第八条　注册地在本市行政区域内的网约车平台经营者应当在取得相应《网络预约出租汽车经营许可证》并按照有关规定向市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。

网约车平台经营者应当自网络正式联通之日起30日内，到市公安机关指定的受理部门办理备案手续。

第九条　网约车平台经营者暂停或者终止运营的，应当提前30日向市交通运输管理部门书面报告，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。

网约车平台经营者终止经营的，应当自终止经营之日起10日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回市交通运输管理部门。

第十条　拟在本市从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：

（一）在本市公安机关登记的车辆所有人为企业或者个人的7座及以下乘用车，车辆无抵押登记，且车辆在检验有效期内；

（二）车辆使用性质登记为“预约出租客运”；

（三）符合《道路机动车辆生产企业及产品准入管理办法》、《新能源汽车生产企业及产品准入管理规定》的新能源汽车，符合国家和本市实施的最新机动车排放标准，车辆轴距不小于2650毫米；

（四）安装符合国家和本市相关规定的具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，以及具备固态存储、无线传输、车内外影像监控功能的行车记录装置；

（五）车辆技术性能符合运营安全相关标准要求；

（六）登记在个人名下的，车辆所有人应取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，且名下没有登记的其他网约车；

（七）登记在企业名下的，车辆应为申请企业实际出资且登记在出资企业名下；

（八）不得违反规定安装顶灯、空车牌等巡游出租汽车运营设备，不得安装具备顶灯、空车牌等相近功能的设施设备，车辆外观颜色和标识不得与本市巡游出租汽车相同或者相似；

（九）法律、法规规定的其他条件。

第十一条　市交通运输管理部门依车辆所有人或者网约车平台经营者申请，按本办法第十条规定的条件审核后，对符合条件的车辆，核发《网络预约出租汽车运输证》。

第十二条　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，退出网约车运营。

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。

第十三条　拟在本市从事网约车经营的驾驶员，应当符合以下条件：

（一）未达到法定退休年龄，身体健康；

（二）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；

（三）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，无暴力犯罪记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录；

（四）具有初中以上文化程度；

（五）申请之日前5年内没有被吊销出租汽车驾驶员从业资格的记录；

（六）法律、法规规定的其他条件。

第十四条　市交通运输管理部门依驾驶员或者网约车平台经营者申请，按本办法第十三条规定的条件核查并按规定考核后，为符合条件且考核合格的驾驶员，核发《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第十五条　取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当经市交通运输管理部门从业资格注册后，方可从事网约车经营服务。从业资格注册有效期为3年。

网约车驾驶员从业资格注册，通过网约车平台经营者向市交通运输管理部门报备完成，报备信息包括网约车驾驶员从业资格证信息、与网约车平台经营者签订的劳动合同或者协议等。

网约车驾驶员与网约车平台经营者解除劳动合同或者协议的，网约车平台经营者应当向市交通运输管理部门报备完成注销。

第十六条　网约车平台经营者应当按规定组织对注册期内的网约车驾驶员开展继续教育，完成继续教育后向市交通运输管理部门报备。

取得《网络预约出租汽车驾驶员证》超过3年未申请从业资格注册的，注册后上岗前应当完成不少于27学时的继续教育。

第三章　网约车经营行为

第十七条　网约车平台经营者承担承运人责任，保证运营安全，保障乘客合法权益，应当遵守下列规定：

（一）提供网约车服务的车辆已取得《网络预约出租汽车运输证》并完成信息报备，确保技术、安全性能良好、可靠，与线下实际提供服务的车辆一致；

（二）提供网约车服务的驾驶员已取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，与线下实际提供服务的驾驶员一致；

（三）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，以及车辆完整号牌等信息，不得以任何形式隐匿车辆号牌信息；

（四）对驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营、治安防范等方面的培训和继续教育；

（五）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；

（六）平台数据库须向网约车监管平台实时传输运营数据，确保数据信息真实、完整；

（七）合理确定网约车运价，实行明码标价，并向乘客提供合法有效发票；

（八）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，建立并公布服务评价体系、乘客服务投诉和驾驶员申诉处理制度，如实采集与记录驾驶员服务信息，设立并公布24小时受理服务电话；

（九）依法纳税，为乘客购买承运人责任险等相关保险，充分保障乘客权益；

（十）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；

（十一）配合、协助相关管理部门的调查检查，督促从业人员接受相关管理部门案件调查，对从业人员的违法经营行为承担相应的法律责任；

（十二）按照综合交通枢纽站区管理部门运营秩序要求开展经营；

（十三）按照法律、法规规定和国家标准强制性要求，采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、数据安全和个人信息安全；

（十四）不得收取用户押金；

（十五）完成相关管理部门下达的应急保障任务；

（十六）履行和承担法律、法规、规章规定的其他责任和义务。

第十八条　网约车平台经营者应当依法依规经营，严禁存在下列经营行为：

（一）招募或者诱导未取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆和未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的人员开展经营；

（二）向未取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆和未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的人员开放注册或者派单运营；

（三）网约车平台经营者以及参与网约车经营活动的聚合平台公司、汽车租赁公司、劳务派遣公司通过以租代售、收取高额风险抵押金等方式向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险；

（四）违反明码标价、价格欺诈、不正当竞争等违法行为；

（五）在车辆内饰以外的部位做广告。

第十九条　网约车平台经营者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，网约车平台经营者不得使用前述个人信息用于开展其他业务。

网约车平台经营者采集驾驶员、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。

第二十条　网约车驾驶员应当遵守下列规定：

（一）遵守道路交通安全规定，文明驾驶，礼貌服务；

（二）保持运营车辆性能良好，保证运营设施设备完好；

（三）保持车辆容貌和车内整洁卫生；

（四）按照网约车运营服务规范提供运营服务；

（五）不得接入未取得经营许可的网约车平台或者使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；

（六）运营时随车携带或者可出示《网络预约出租汽车驾驶员证》、《网络预约出租汽车运输证》及相关治安备案证件；

（七）按照合理路线或者乘客要求的路线行驶，不得途中甩客或者故意绕道行驶；

（八）在许可的经营区域内从事经营活动，进入综合交通枢纽站区后应当在站区规定的点位上下乘客；

（九）车辆所有权属企业或者单位的，不得将车辆交由未完成网约车驾驶员资格注册的人员运营；

（十）车辆所有权属驾驶员个人的，不得将车辆交由他人运营；

（十一）不得以网络预约以外的其他方式载客运营；

（十二）不得对投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为；

（十三）按照约定标准及方式向乘客收费，不得违规收费；

（十四）接受行政检查，协助调查，如实回答有关询问，不得拒绝或者阻挠；

（十五）履行和承担法律、法规、规章规定的其他责任和义务。

第四章　监督检查

第二十一条　交通运输管理部门应当加强对网约车市场的监管，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基本信息、服务质量以及乘客评价信息、乘客投诉处理情况等。

交通运输管理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、服务质量测评结果、乘客投诉处理情况等信息。

交通运输、公安等部门根据管理需要，可以依法调取、查阅管辖范围内网约车平台经营者的登记、运营和交易等相关数据信息。

第二十二条　网信、通信和公安部门应当按照各自职责，对网约车平台经营者非法收集、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，并配合交通运输管理部门对认定存在违法违规行为的网约车平台经营者进行依法处置。

网信、公安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。

第五章　法律责任

第二十三条　网约车平台经营者及驾驶员有违反《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国安全生产法》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》、《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》、《天津市客运出租汽车管理条例》、《天津市公共交通治安管理条例》等法律、法规、规章行为的，由交通运输、网信、通信、公安、市场监管等部门依据相关法律、法规、规章予以处罚。

第六章　附则

第二十四条　从事网约车运营的车辆，按照初始登记使用性质执行本市机动车尾号限行措施。

第二十五条　本办法自2024年4月1日起施行，有效期5年。本办法施行之日前已取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆可正常开展经营业务。《天津市人民政府办公厅关于转发市交通运输委等六部门拟定的天津市网络预约出租汽车经营服务管理办法的通知》同时废止。