关于印发《东莞市交通运输局网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》的通知

东交通规〔2025〕4号

各有关单位：

《东莞市交通运输局网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》业经市司法局审查同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。在执行过程中遇到的问题，请径向我局反映。

东莞市交通运输局

2025年7月25日

东莞市交通运输局网络预约出租汽车经营服务管理实施细则

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，保障运营安全和乘客合法权益，根据《交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监管总局 国家网信办关于修改〈网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法〉的决定》（交通运输部令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）、《交通运输部〈关于印发出租汽车服务质量信誉考核办法〉的通知》（交运规〔2022〕2号）等有关规定，结合本市实际，制定本细则。

第二条 本细则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）的经营服务和管理。

本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，按照约定的时间、地点，提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动。

本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。

本细则所称网约车聚合平台，是指依托互联网技术、与网约车平台公司合作、面向乘客并匹配供需信息，共同提供网络预约出租汽车服务的平台。

第三条 坚持优先发展公共交通、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。

本市网约车运价实行市场调节价。

市交通运输部门可以根据交通出行需求和网约车发展定位，综合考虑道路资源承载能力、行业经营状况等因素，合理把握网约车运力规模，建立网约车规模动态监测和调整机制。

第四条 市交通运输部门是本市网约车的行政主管部门，负责具体实施本市网约车管理和监督工作。

发展改革、公安、人力资源社会保障、商务、人民银行、税务、市场监管、网信、总工会等部门按照各自职责，依法对网约车经营行为实施相关监督管理。

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《网络预约出租汽车经营许可证》。

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、公安、税务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市交通运输部门监管平台，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）有健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度；

（五）在本市有与经营相适应的服务机构及管理能力；

（六）法律、法规、规章规定的其他条件。

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。

第七条 申请从事网约车经营的，向市交通运输部门提出申请，并按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第六条的规定提交材料。

第八条 市交通运输部门应当自受理之日起 20 个工作日内作出是否准予许可的决定。20 个工作日内不能作出决定的，经市交通运输部门负责人批准，可以延长 10 个工作日，并应当将延长期限的理由告知申请人。

第九条 符合网约车经营条件的，市交通运输部门应当作出准予许可的决定，明确经营范围为东莞市辖区内，并发放《网络预约出租汽车经营许可证》；不符合网约车经营条件的，市交通运输部门应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

第十条 网约车经营许可有效期为 5 年，自许可决定作出之日起计算。

被许可人需要延续《网络预约出租汽车经营许可证》有效期的，应当在该行政许可有效期届满 30 日前向市交通运输部门提出申请，按照本细则第六条的规定提交材料。市交通运输部门应当自受理之日起 20 个工作日内作出是否准予许可的决定。

网约车平台公司合并、分立、迁移经营场所或者变更经营主体名称的，应当到原许可机关办理变更许可手续。

经营期限内有以下情形之一，将作为是否延续许可的重点参考情形：

（一）发生过一起死亡 3 人以上（含 3 人）道路交通事故，或者 90 日内发生两起以上死亡 2 人道路交通事故，或者 30 日内发生三起以上死亡 1 人的道路交通事故且负同等及以上责任，经整改仍存在重大事故隐患的；

（二）本公司或总公司被列入经营异常名录或严重违法失信企业名单，至申请时未移除的；

（三）服务质量信誉考核等级连续两年被评为 A 级或被评为 B 级且整改不合格的，或者考核等级一半以上为 A 级的。

第十一条 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》并按照规定向省通信主管部门申请互联网信息服务备案后，方可以开展相关业务。

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。

第十二条 网约车平台公司暂停或者终止运营的，应当提前 30 日向市交通运输部门书面报告，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》交回市交通运输部门。

第三章 网约车车辆和驾驶员

第十三条 从事网约车经营服务的车辆，应当取得《网络预约出租汽车运输证》。

第十四条 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，应当符合下列条件：

（一）本市登记注册的 7 座及以下纯电动乘用车;

（二）车辆行驶证载明的初次注册日期至申请时未满 2 年；

（三）轴距不少于 2600 毫米；国家、省对车型有新规定的，从其规定；

（四）车辆通过公安机关的安全技术检验；

（五）安装符合国家、省、市相关技术标准，具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，且不低于本市出租车行业团体标准；

（六）不得违反规定喷涂与我市巡游出租汽车相似颜色，以及安装顶灯、空载灯等巡游出租汽车服务专用设施设备；

（七）车辆不存在未处理违法违规行为；

（八）已完成申请车辆的驾驶员注册手续；

（九）法律、法规、规章规定的其他条件。

第十五条 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆所有人，应当符合下列条件：

（一）车辆所有人为个人的，应当先取得《巡游出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》，且名下无取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆，并承诺由本人驾驶所申请车辆提供网约车服务。

（二）车辆所有人为企业法人的，其名下不得存在未取得合法资质的车辆和驾驶员开展网约车经营服务，且满足以下要求：首次申请的，申请车辆数应当不少于 100 辆；再次申请的，名下所有已取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆应当已完成驾驶员注册手续。

第十六条 申请办理《网络预约出租汽车运输证》的，应当向市交通运输部门提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车运输证》申请表；

（二）机动车行驶证、机动车登记证书及其复印件；

（三）安装配置符合条件的车辆卫星定位装置、应急报警装置的证明；

（四）车辆彩色照片 2 张以及照片电子文档；

（五）车辆所有者为企业法人的，应当提交经办人的身份证明及复印件、企业法人营业执照及复印件；

（六）车辆所有者为个人的，应当提交车辆所有者的身份证明及其复印件；

（七）车辆所有者委托网约车平台公司代为提出申请的，还应当提交委托书。

第十七条 依车辆所有人或者网约车平台公司申请，市交通运输部门按照本细则第十四条和第十五条规定的条件进行审核。初审通过的，申请人到市公安部门办理车辆使用性质登记为预约

出租客运汽车后，市交通运输部门作出准予许可的决定，发放《网络预约出租汽车运输证》。审核不通过的，市交通运输部门应当作出不予许可的决定并说明理由。

第十八条 《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顺延 8 年对应的日期。

第十九条 有下列情形之一的，应当退出网约车经营：

（一）《网络预约出租汽车运输证》有效期届满的；

（二）车辆所有人在《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前申请退出网约车经营的；

（三）车辆所有人为企业，该企业营业执照被吊销、撤销或者注销的；

（四）车辆所有人为个人，该个人《巡游出租汽车驾驶员证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》被吊销、撤销或者注销的。

网约车车辆退出经营，或者行驶里程达到强制报废条件的，由市交通运输部门注销其《网络预约出租汽车运输证》。

第二十条 申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合下列条件：

（一）持有有效的 C2 及以上准驾车型机动车驾驶证，且至申请时具有 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）申请之日前 3 年内无被吊销出租汽车驾驶员从业资格证件的记录；

（五）法律、法规、规章规定的其他条件。

第二十一条 申请《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应当提交以下材料：

（一）出租汽车驾驶员从业资格证申请表；

（二）身份证、机动车驾驶证及复印件；

（三）驾驶员委托网约车平台公司代为提出申请的，还应当提交委托书。

本细则第二十条第（二）项、第（三）项的证明材料，由市交通运输部门向市公安部门调取查验；本细则第二十条第（四）项的证明材料，由市交通运输部门查证确认，申请人无需提交书面材料。

第二十二条 《网络预约出租汽车驾驶员证》的考试、发放与管理按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》执行。

网约车驾驶员应当按规定办理从业资格注册。网约车驾驶员不得在同一网络服务平台内重复注册。

第二十三条 市交通运输部门对申请办理《网络预约出租汽车运输证》或《网络预约出租汽车驾驶员证》的，应分别依据本细则第十七条和第二十一条进行初审。申请人应当在初审通过后 90 日内完成车辆使用性质变更或申请参加从业资格考试。逾期不办理的，需要重新提交申请。

第四章　经营服务规范

第二十四条 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。

第二十五条 网约车平台公司应当遵守下列规定：

（一）加强安全管理，落实运营、网络安全防范措施，提高安全防范和抗风险能力，改善安全生产条件，支持配合有关部门开展相关工作；

（二）保证提供服务的车辆已取得《网络预约出租汽车运输证》，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交通运输部门报备；保证车辆投保交强险、承运人责任险，鼓励车辆购买第三者责任险和乘客意外伤害险等保险；安全性能可靠，保证将车辆卫星定位装置相关数据直接接入市交通运输部门监管平台，设备故障、损坏、数据传输不正常的不得提供信息对接开展网约车经营服务；

（三）保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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交通运输部门报备；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，保证驾驶员上岗前应当完成不少于24学时、在岗每年不少于8学时的教育培训；承担首问责任，及时对责任驾驶员按要求进行信誉考核记录，加强继续教育；

（四）维护和保障驾驶员合法权益，按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。不得引诱驾驶员超时劳动和影响安全驾驶，不得将驾驶员服务计分与服务时长挂钩，不得变相违法阻碍驾驶员自由选择服务平台。应建立驾驶员申诉处理机制，不得对申诉驾驶员实施报复行为；

（五）承担主要经营风险，不得通过以租代购、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，维护和保障驾驶员合法权益。履行风险告知义务，与驾驶员签订经营风险告知书，确保理性从业；

（六）如实记录驾驶员、约车人在其网络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、车辆行驶轨迹日志等数据并备份，通过网络专线的方式传输至市交通运输部门监管平台，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，合法合理确定网约车运价和设定抽成比例上限，实行明码标价，鼓励向乘客提供我市相应的出租汽车发票，建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，如实采集与记录驾驶员服务信息。直接涉及驾驶员权益的制度规则、平台算法、定价机制、动态加价机制应相对平稳，制定或调整前应公开征求从业人员代表及工会组织、行业协会的意见和建议，应至少提前7日向社会公布；如涉及确定和调整计价规则、收入分配规则等经营策略的，应至少提前一个月向社会公布。涉及通行费、停车费等收费的应清晰标明收费方式；

（八）在提供网约车服务时，提供驾驶员姓名、照片、从业资格证件号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、完整车牌号码等信息；

（九）不得妨碍市场公平竞争，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，损害国家利益或者其他经营者合法权益等不正当价格行为；

（十）通过其网络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，不得使用前述个人信息用于开展其他业务。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、银行账户或者支付账户、地理位置、出行线路等个人隐私和敏感信息，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；

（十一）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相关业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限不少于3年，除法律法规有规定外，不得外流。不得利用其网络服务平台发布法律法规禁止传播的有害信息，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。应当依照法律规定，为公安部门依法开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动提供技术接口、解密等必要的技术支持与协助。应落实网络安全等级保护制度，按有关法律法规及时开展定级、备案、测评工作，落实系统安全主体责任；

（十二）不得对举报、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）法律、法规、规章规定的其他义务。

第二十六条 网约车聚合平台应当遵守下列规定：

（一）不得以聚合平台名义从事或者变相从事网约车经营服务活动。不得干预网约车平台公司的价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理。不得以不正当价格行为扰乱市场秩序；

（二）落实核验责任，不得接入未在本市取得网约车经营许可的网约车平台公司，提供服务的驾驶员和车辆均应办理相应网约车许可；

（三）建立处置机制。发现合作网约车平台企业及其提供的网约车服务有安全隐患的，应采取对应处置措施。配合相关部门采取相应的处置措施；

（四）建立投诉首问责任制，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉。乘客因安全责任事故受到损害并要求网约车聚合平台承担先行赔偿责任的，网约车聚合平台应履行《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，承担相关责任；

（五）如实向乘客提供和展示网约车平台公司名称、车辆牌照和驾驶员等基本信息。落实驾驶员、约车人和乘客的个人信息保护措施。

第二十七条 企业车辆所有人在提供网约车租赁服务时，应当遵守下列规定：

（一）在本市有独立固定的办公场所和管理人员，具备相应服务保障能力；

（二）如实查验驾驶员人身份，不得向无从业资格驾驶员提供车辆，不得提供不符合安全技术条件和无合法营运资质的车辆；

（三）名下所有网约车完成驾驶员从业资格注册，不得虚假注册；

（四）履行风险告知义务，与承租人签订经营风险告知书；

（五）不得通过以租代购、二手转租、收取高额风险抵押金等方式向承租人转嫁或者变相转嫁经营风险；

（六）按照合同约定收取费用，不得违规收费或收取无约定的费用；

（七）监督名下网约车在许可的经营区域内从事经营活动，不得异地营运；

（八）保障名下网约车车辆卫星定位装置正常使用；

（九）妥善处理名下网约车道路交通事故、信访、租赁纠纷等事项。

第二十八条 网约车驾驶员在提供服务时，应当遵守下列规定：

（一）接入已取得经营许可的网约车服务平台提供网约车服务；

（二）遵守道路交通安全规定，文明驾驶，礼貌服务；

（三）保持车辆状况良好，外观和车内整洁卫生；

（四）按照规定使用相关营运设备开展服务，发现设备功能故障、损坏的，应在故障排除后运营；

（五）车辆应在显著位置张贴显示车辆和驾驶员合法营运资质的识别信息；

（六）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；

（七）不得将车辆交由未取得合法从业资格的人员运营，不得将个人所有的网约车交由他人运营；

（八）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；

（九）发现乘客遗失物品的，主动提醒和归还，无法归还的，及时联系网约车平台公司或交由有关部门处理；

（十）不得对举报、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；

（十一）按照约定收取费用，不得违规收费；

（十二）未经乘客同意不得搭载其他乘客；

（十三）法律、法规、规章规定的其他义务。

第二十九条 乘客应当遵守下列乘车规定：

（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、爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险品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）自觉履行与网约车平台公司达成的电子协议。

乘客违反前款规定的，网约车驾驶员可以拒绝或者终止提供服务。

第三十条 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。

第三十一条 网约车平台公司和驾驶员提供服务应当符合国家、省、市有关运营服务标准。

第三十二条 任何单位或者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。

任何单位或者个人不得向未取得合法资质的驾驶员提供网约车车辆；不得向他人提供未取得合法资质的车辆开展网约车经营服务。

任何单位或者个人不得通过未取得网约车经营许可的网络服务平台提供运营服务。

第五章 监督检查

第三十三条 市交通运输部门应当加强网约车经营服务监督管理，充分利用乘客评价、政府部门监管等信息，定期组织开展网约车经营服务质量测评并公布结果。

第三十四条 网约车平台公司应当及时处理乘客的投诉，受理乘客投诉事项后，按照服务质量承诺、投诉受理渠道及投诉办结时限办理并答复，建立投诉处理档案，并接受市交通运输部门监督检查。

乘客对网约车平台公司答复不满意或者未收到答复的，可以向市交通运输部门投诉，市交通运输部门应当在 15 个工作日内处理完毕，答复投诉人；因特殊情况需要延长处理时间的，经市交通运输部门负责人批准，可以延长 15 个工作日。

网约车平台公司应当配合调查处理投诉事项，提交投诉处理必要的材料。

第三十五条 市交通运输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车辆注册、驾驶员注册、运营和交易等相关数据信息。

第三十六条 发展改革、公安、人力资源社会保障、商务、人民银行、税务、市场监管、网信等部门按照各自职责，依法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。

第三十七条 市出租车行业协会应当推动行业信用建设，建立完善车载服务终端相关技术标准，加强技术和市场调查，促进降低用户成本，提高服务质量。建立网约车平台公司和驾驶员不良记录名单制度，建立行业公约，加强行业自律，促进行业规范发展。

第三十八条 被许可人取得网约车经营相关许可后不再具备许可条件的，市交通运输部门应当责令限期改正。被许可人拒不整改或者在规定期限内通过整改仍无法满足许可条件的，市交通运输部门应当根据被许可人申请注销相关许可，或根据《中华人民共和国安全生产法》规定撤销相关许可。

第六章　法律责任

第三十九条 未取得经营许可，擅自从事或者变相从事网约车经营活动的，伪造、变造或者使用伪造、变造、失效的《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》的，由市交通运输部门按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的相关规定依法查处。

第四十条 网约车平台公司及驾驶员有违反《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》《广东省出租汽车经营管理办法》等规章行为的，由市交通运输部门按照职责依法查处。

第四十一条 网约车平台公司有价格违法、不正当竞争、垄断等行为的，由市发改、市场监管部门按照《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《价格违法行为行政处罚规定》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等法律、法规、规章的相关规定依法查处。

第四十二条 对监管中发现的其他违法违规行为，由发改、公安、人社、商务、人民银行、税务、市场监管、网信等部门按照各自职责依法查处。

第七章　附则

第四十三条 本市《巡游出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》实行互认。驾驶员可在原证件有效状态下直接跨类驾驶巡游出租汽车或者网络预约出租汽车。如法律、法规有新规定的，从其规定。

第四十四条 巡游出租汽车以电讯、互联网等方式为乘客提供预约出租服务的，应当符合本细则有关网约车经营服务管理的要求，可以按照网约车的计程计价方式和运价标准计收乘车费用。

第四十五条 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，退出网约车经营。

第四十六条 本细则所称的纯电动乘用车，是指符合工业和信息化部新能源汽车推广应用推荐车型目录的纯电动乘用车以及国家有关规定许可的原装进口纯电动乘用车。

第四十七条 本细则第十六条、第二十一条规定由申请人提交的材料，凡是今后能够通过书面告知承诺、部门间核查、网络核验等方式办理的，一律不得再要求申请人提交。

第四十八条 本细则由市交通运输局负责解释。

第四十九条 本细则自 2025 年 8 月 1 日起施行，有效期至 2030 年 7 月 31 日。