

广州市网络预约出租汽车经营服务管理 暂行办法

(2016 年 11 月 28 日广州市人民政府令第 144 号公布 根据 2019 年 11 月 14 日广州市人民政府令第 168 号修订)

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,规范网络预约出租汽车经营服务行为,保障运营安全和各方合法权益,根据国家有关规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称网络预约出租汽车(以下简称网约车)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 本办法适用于本市行政区域内的网约车经营活动

及其监督管理。

第四条 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、差异化经营、规范化管理的原则，有序发展网约车。

网约车运价实行市场调节价，必要时市人民政府可以依法实行政府指导价。

第五条 市交通行政主管部门是本市网约车的行政主管部门，负责本市网约车经营活动的管理并组织实施本办法。市城市客运管理机构具体负责本市网约车经营活动的日常管理工作，并直接对越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区的网约车经营活动进行日常监督。

花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区交通行政主管部门负责本辖区内网约车经营活动的日常监督管理。

公安、人力资源和社会保障、市场监督管理、工业和信息化等有关行政管理部门依据法定职责，对网约车经营活动实施相关监督管理。

第二章 经营许可



第六条 网约车平台公司应当符合《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第五条规定的条件，并取得市交通行政主管部门核发的网络预约出租汽车经营许可证。

申请人应当按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第六条的规定提交网约车经营许可申请材料。其中，企业注册地不在本市行政区域内的，申请人还应当提交注册地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复印件以及注册地省级交通运输主管部门出具的线上服务能力认定结果。

第七条 市交通行政主管部门应当在规定期限内作出是否准予许可的决定，符合本办法第六条规定条件，准予许可的，应当核发网络预约出租汽车经营许可证，并在网络预约出租汽车经营许可证中载明经营范围为网络预约出租汽车客运，经营区域为本市行政区域，有效期为 5 年；不予许可的，应当出具不予行政许可决定书。

网络预约出租汽车经营许可证有效期届满 30 日前，被许可人可以向市交通行政主管部门提出延续申请，市交通行政主管部门应当在许可有效期届满前根据本办法第六条规定的条件作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

第八条 拟从事网约车经营的车辆，应当符合以下条件：



（一）《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第十二条规定的条件。

（二）车辆符合国家、省、市有关环保、节能等规定，具体技术标准由市交通行政主管部门另行制定。

（三）取得本市公安交通管理部门核发的机动车行驶证，且初次注册登记取得机动车行驶证之日起至申请网络预约出租汽车运输证之日未满1年。

（四）不得与巡游出租汽车（以下简称巡游车）的外观颜色和车辆标识相同或者相近似，不得安装顶灯、空载灯等巡游车服务设施设备。

（五）按政府监管平台的接入技术要求，将车辆卫星定位装置相关数据直接接入政府监管平台，实现数据实时共享。

（六）车辆使用性质登记为“预约出租客运”。

第九条 拟从事网约车经营的车辆，其所有者应当符合以下条件：

（一）车辆所有者为企业法人的，近1年未发生重大安全生产责任事故。

（二）车辆所有者为个人的，已取得本市网约车驾驶员从业资格，名下无尚在经营使用期内的网约车，且近3年不存在网约

车驾驶员服务质量信誉考核结果 A 级以下等级的情形。

第十条 从事网约车经营的车辆，应当取得网络预约出租汽车运输证。申请办理网络预约出租汽车运输证的，应当向市交通行政主管部门提交以下材料：

（一）网络预约出租汽车运输证申请表。

（二）已在本市公安交通管理部门办理机动车登记的，提交机动车行驶证、机动车登记证书复印件；未在本市公安交通管理部门办理机动车登记的，提交机动车来历证明、合格证或者进口凭证等符合本办法第八条第（二）项规定的证明材料。

（三）车辆彩色照片 2 张以及照片电子文档。

（四）车辆所有者为企业法人的，应当提交经办人的身份证明复印件、企业法人营业执照（属于分支机构的还应当提交营业执照）复印件、近 1 年无重大安全生产责任事故的说明。

（五）车辆所有者为个人的，应当提交车辆所有者的身份证明复印件、本市核发的网络预约出租汽车驾驶员证复印件。

（六）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。

申请人应当提供相关证件的原件供核查。

第十一条 市交通行政主管部门收到申请后，经审核，对符



合本办法第八条、第九条规定的车辆核发网络预约出租汽车运输证，具体按照以下程序办理：

（一）市交通行政主管部门应当自收到申请之日起5个工作日内，按照本办法第八条、第九条规定的条件，对拟从事网约车经营的车辆情况进行审核，将经审核符合条件的车辆信息向市公安交通管理部门反馈，并将审核结果告知申请人，出具网络预约出租汽车车辆审核结果通知书。

（二）经审核符合条件的车辆，申请人应当自收到通知之日起60日内持网络预约出租汽车车辆审核结果通知书，向市公安交通管理部门申请办理车辆登记或者变更；市公安交通管理部门通过与市交通行政主管部门信息交换对相关信息进行核验，自受理申请之日起5个工作日内，对已通过市交通行政主管部门审核的车辆，登记或者变更为“预约出租客运”，并将相关信息向市交通行政主管部门反馈。办理变更的，不需要重新交验车辆。

（三）申请人在办理车辆登记或者变更后，应当向市交通行政主管部门提交车辆卫星定位装置、应急报警装置的安装证明。市交通行政主管部门应当自收到安装证明和市公安交通管理部门反馈信息之日起5个工作日内，对机动车行驶证已登记为“预约出租客运”的车辆核发网络预约出租汽车运输证。



第十二条 网络预约出租汽车运输证的变更按照以下规定办理：

（一）个人继承在本市登记的小客车的，继承人可以在取得网络预约出租汽车驾驶员证并变更机动车行驶证后，向市交通行政主管部门申请办理网络预约出租汽车运输证变更。

（二）企业法人合并、分立或者变更经营主体名称的，应当在变更机动车行驶证后，向市交通行政主管部门申请办理网络预约出租汽车运输证变更。

（三）市交通行政主管部门应当自收到变更申请后的 20 个工作日内作出许可变更或者不予许可变更的决定。

第十三条 有下列情形之一的，网约车应当退出网约车经营：

（一）车辆行驶里程达到 60 万千米的。

（二）车辆行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年的。

（三）企业车辆所有者的企业法人营业执照被吊销、撤销或者注销的。

（四）个人车辆所有者的网络预约出租汽车驾驶员证被撤销或者注销的。



网约车因前款规定情形退出网约车经营的，市交通行政主管部门应当注销其网络预约出租汽车运输证，并配合市公安交通管理部门做好车辆使用性质的变更工作。

第十四条 从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件，并按照交通运输部关于出租汽车驾驶员从业资格管理的规定经考核合格：

（一）《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第十四条规定的条件。

（二）未达到国家法定退休年龄，初中毕业以上文化程度，身体健康的公民。

（三）具有本市公安交通管理部门核发的相应准驾车型机动车驾驶证。

第十五条 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、机动车驾驶证复印件。

（三）初中以上或者同等学历证书复印件。

（四）本市二级甲等以上医院出具的近1年内体检报告复印件。



（五）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，无暴力犯罪记录的承诺材料。

（六）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。

申请人应当提供相关证件的原件供核查。

第十六条 市交通行政主管部门对符合本办法第十四条规定的申请人核发网络预约出租汽车驾驶员证。网络预约出租汽车驾驶员证的注册有效期为 3 年。

已取得巡游车驾驶员从业资格的驾驶员，符合本办法第十四条规定条件的可以直接申领网络预约出租汽车驾驶员证，但在办理网约车驾驶员注册前，应当先行注销巡游车驾驶员从业资格注册。

第十七条 网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或者协议后，网约车平台公司应当向市交通行政主管部门报备完成注销注册，报备信息包括驾驶员从业资格证信息、与网约车平台公司解除劳动合同或者协议的证明等。

网约车驾驶员注销注册后，不得继续在原注册的网约车平台公司从事网约车服务。



第十八条 市交通行政主管部门应当与公安、人力资源和社会保障、市场监督管理等有关行政管理部门建立健全信息共享和互联互通机制，为网约车平台公司、车辆和驾驶员申请办理行政许可提供便利条件，提高审批效率和服务水平。通过信息共享可以获取的材料，行政管理部门不得要求申请人另行提交。

第三章 经营服务管理

第十九条 网约车平台公司应当采取以下措施，履行承运人责任，保证营运安全，保障乘客合法权益：

（一）保证网络服务平台安全、稳定运行。

（二）保证车辆卫星定位装置完好；车辆卫星定位装置出现故障时应当及时维修并确保定位装置正常运行后，方可继续提供网约车服务。

（三）按照约定提供网约车服务，保证线上提供服务的车辆和驾驶员与线下实际提供服务的车辆和驾驶员一致。

（四）为乘客购买保险金额不低于 100 万元的承运人责任险，保证车辆具有营业性机动车交通事故责任强制保险，鼓励车辆购买营业性第三者责任险和乘客意外伤害险等保险。



第二十条 网约车平台公司不得有以下行为：

（一）在网约车车辆处于载客状态时，向驾驶员发布其他预约服务信息，影响行车安全。

（二）接入未取得网络预约出租汽车运输证的车辆从事或者变相从事网约车营运，包括在乘客客户端展示、推送车辆信息或者向车辆推送网约车服务信息等。

（三）利用市场优势地位侵害乘客合法权益或者社会公共利益。

（四）其他危害营运安全、损害乘客合法权益的行为。

第二十一条 网约车平台公司应当将有关营运设备以及数据库接入政府监管平台，并向政府监管平台报送以下信息。

（一）实时将提供服务的车辆、驾驶员、车辆和驾驶员对应信息等营运信息共享至政府监管平台，并接收监管部门反馈的管理信息。

（二）保证车辆卫星定位装置相关数据接入政府监管平台，具体办法由市交通行政主管部门另行制定。

（三）报备车辆相关信息，包括车辆技术状况、安全性能情况以及车辆保险购买情况等。

（四）报备驾驶员相关信息，包括劳动合同或者协议签订情

况、岗前培训和日常教育情况等。

网约车平台公司应当配合交通行政主管部门、市城市客运管理机构的监督管理工作。

第二十二条 网约车平台公司应当与驾驶员签订劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。驾驶员已与其他用人单位建立劳动关系的，网约车平台公司与驾驶员应当协商签订劳动合同或者协议；驾驶员未与其他用人单位建立劳动关系的，网约车平台公司应当依法与驾驶员签订劳动合同。

网约车平台公司不得通过与驾驶员签订的劳动合同或者协议规避承运人责任，不得通过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。

第二十三条 网约车平台公司应当加强对网约车车辆和驾驶员的安全管理，督促网约车驾驶员按照规定开展车辆安全性能检测，定期开展驾驶员安全驾驶教育工作。

有下列情形之一的，网约车平台公司应当立即停止网约车车辆或者驾驶员的营运服务，待有关情形消除后，方可恢复营运服务：

（一）网约车车辆未处理交通违法记录达到 3 宗的，或者网约车驾驶员未处理交通违法记录达到 3 宗的。



（二）网约车驾驶员的机动车驾驶证被依法扣留、暂扣或者在 1 个记分周期内记分达到 12 分的。

（三）网约车驾驶员的机动车驾驶证丢失、损毁或者超过有效期的。

（四）其他可能严重危害乘客人身安全或者公共安全的情形。

第二十四条 网约车平台公司应当明确服务质量标准，公布投诉电话等投诉受理渠道以及投诉办结时限。网约车平台公司应当及时处理乘客投诉，按照规定时限将投诉处理结果告知乘客，并建立投诉处理档案制度，接受交通行政主管部门、市城市客运管理机构的抽检查核。

乘客对网约车平台公司的投诉处理结果不满意或者在规定时间内未收到投诉处理结果的，可以向交通行政主管部门、市城市客运管理机构投诉。

第二十五条 网约车平台公司应当合理确定网约车运价水平和结构，并按照明码标价有关规定在网约车平台公司官网和乘客客户端对收费标准和服务价格进行明示。

第二十六条 在提供网约车服务前，网约车平台公司应当通过电子协议等形式向乘客明确各方权利和义务，协议应当明确网



约车平台公司履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面责任。对于在乘客客户端展示的车辆，网约车平台公司应当在客户端显示完整车牌号码，或者保证乘客可以查询完整车牌号码，不得以任何形式隐匿车牌号码信息。

在提供网约车服务时，网约车平台公司应当向乘客提供驾驶员姓名、照片、网络预约出租汽车驾驶员证号码、服务单位、手机号码、服务评价结果、车牌号码等信息；完成服务后，应当向乘客出具本市出租汽车发票。乘客在预约时明确出发地以及目的地的，网约车平台公司应当预估车费并告知乘客。

第二十七条 出租汽车经营者所属车辆接入第三方网约车平台公司所属的网络服务平台经营的，出租汽车经营者应当与第三方网约车平台公司签订协议，明确对车辆以及驾驶员的日常管理等权利义务关系，保障乘客以及驾驶员的合法权益，但不得以任何方式减轻或者豁免网约车平台公司应当承担的承运人责任。

第二十八条 网约车驾驶员除应当遵守《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定外，还应当遵守下列规定：

（一）接入已取得经营许可的网约车平台公司，提供网约车营运服务。

（二）规范使用网络服务平台和相关营运、监管设备开展服



务，自觉维护车辆卫星定位装置等营运、监管设备完好，不得破坏、改装；营运、监管设备功能故障、损坏的，故障排除后方可营运。

（三）营运时随车携带网络预约出租汽车运输证、网络预约出租汽车驾驶员证。

（四）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。

（五）不得将车辆交由未取得网约车从业资格的人员营运，不得将个人所有的网约车交由他人营运。

（六）不得巡游揽客。

（七）不得进入巡游车专用候客通道、站点轮排候客、揽客。

（八）在载客状态时不得承接其他预约业务。

（九）按照约定的标准及方式向乘客收费，不得违规收费。

（十）发现乘客遗留物品的，主动提醒和归还；无法归还的，及时自行送交或者通过网约车平台公司送交公安等有关部门。

（十一）不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出满意评价的乘客实施报复行为。

（十二）配合交通行政主管部门、市城市客运管理机构的监督管理工作。

（十三）法律、法规规定的其他义务。

第二十九条 乘客乘坐网约车，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）不得携带管制器具或者爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性等危险物品。

（三）按照约定的标准及方式支付车费。

（四）不得在车内吸烟、吐痰、扔杂物或者损坏车内设施、设备。

第四章 监督管理

第三十条 市交通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基本信息、车辆轨迹信息、订单信息（不含乘客个人信息）、服务质量、乘客评价信息以及乘客投诉处理情况等。

第三十一条 市城市客运管理机构应当定期组织开展网约车服务质量测评以及网约车驾驶员服务质量信誉考核，并及时向社会公布本市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。具体考核办法由市交通行政主管部门另



行制定。

第三十二条 市交通行政主管部门有权调取、查阅管辖范围内网约车平台公司的登记、营运和交易等相关数据信息；可以通过调取信息以及交通监控视频资料等方式收集证据。

第三十三条 市交通行政主管部门对网约车驾驶员违反法律、法规、规章以及相关规定的行为实行累积记分制度，具体办法由市交通行政主管部门另行制定。

第三十四条 交通行政主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布统一受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受投诉和监督。

乘客向交通行政主管部门、市城市客运管理机构投诉的，应当提供以下信息：

- （一）投诉人的姓名、联系方式。
- （二）被投诉网约车的车牌号码或者驾驶员从业资格证信息。
- （三）乘坐网约车专用收费凭证等证据。
- （四）投诉的事实和要求。

第三十五条 交通、公安、人力资源和社会保障、市场监督管理、工业和信息化等有关行政管理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，将相关信用记录通过市政府信息共享平台归集到市公共信用信息管理系统，纳入全国信用信息共享平台和全国企业信用信息公示系统；并将网约车平台公司的行政许可和行政处罚等信用信息在作出行政决定的单位门户网站、“信用广州”网和全国企业信用信息公示系统上予以公示。

第三十六条 市出租汽车行业协会可以依托市公共信用信息管理系统推动行业信用信息应用，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，促进行业规范发展。

第五章 法律责任

第三十七条 网约车平台公司违反本办法第二十条第（二）项规定，接入未取得网络预约出租汽车运输证的车辆从事或者变相从事网约车营运的，由交通行政主管部门责令改正，对每次违法行为处以1万元以上3万元以下罚款。

第三十八条 网约车平台公司违反本办法第二十五条规定，未按照明码标价有关规定在网约车平台公司官网或者乘客客户端对收费标准和服务价格进行明示的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国价格法》等法律、法规的有关规定给予处罚。

第三十九条 网约车平台公司违反本办法第二十六条规定，在乘客客户端未显示或者隐匿车牌号码信息的，由交通行政主管部门责令改正，对每次违法行为处以 5000 元罚款。

第四十条 网约车驾驶员违反本办法第二十八条规定，有下列情形之一的，由交通行政主管部门依照交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第四十二条的规定处理：

（一）破坏或者改装车辆卫星定位装置等营运、监管设备，或者营运、监管设备功能故障、损坏仍继续营运的。

（二）途中甩客或者故意绕道行驶的。

（三）进入巡游车专用候客通道、站点轮排候客的。

网约车驾驶员违反本办法第二十八条第（五）项规定，将车辆交由未取得网约车从业资格的人员营运或者将个人所有的网约车交由他人营运的，由交通行政主管部门责令改正，处以 1000 元罚款。

第四十一条 交通、公安、市场监督管理、人力资源和社会保障、工业和信息化等有关行政管理部门及其工作人员违反本办法规定，不依法履行职责的，由有权机关责令改正，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。



第六章 附 则

第四十二条 在本办法施行之日起 180 日内申请网络预约出租汽车运输证的，车辆车龄条件从初次注册登记取得机动车行驶证之日起至申请日可以延长为 3 年；插电式（含增程式）混合动力车辆的纯电动续驶里程可以不低于 70 公里；其他条件应当符合本办法第八条、第九条的规定。

第四十三条 本市可以综合考虑人口数量、经济发展水平、城市交通拥堵状况、出租汽车里程利用率等因素，适时建立出租汽车动态监测和调整机制。

除高级车型网约车实行市场调控外，鼓励网约车提供高品质、差异化服务。

第四十四条 本办法有关术语解释如下：

（一）新能源车辆，是指工业和信息化部新能源汽车推广应用推荐车型目录所列以及国家有关规定许可的原装进口的纯电动、插电式混合动力或者燃料电池小客车。

（二）出租汽车经营者，包括提供巡游车和网约车经营服务的企业法人。



第四十五条 本办法自公布之日起施行。