琼海市人民政府办公室文件

海府办规〔2025〕5号

琼海市人民政府办公室 关于印发《琼海市网络预约出租汽车经营服务 管理规定》的通知

各镇人民政府、彬村山华侨经济区管委会，市政府各工作部门，各企、事业单位：

《琼海市网络预约出租汽车经营服务管理规定》已经十六届市政府第99次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

琼海市人民政府办公室

2025年9月4日

（此件主动公开）

琼海市网络预约出租汽车经营服务 管理规定

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，促进本市出租汽车行业和互联网融合发展，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《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）（以下简称《暂行办法》）《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）等有关法律、法规和规定，结合我市实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于本市行政区域内的网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）经营活动及其监督管理。

本规定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。

本规定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、差异化经营的原则，有序发展网约车。

本市网约车实行市场调节价。

第四条 市交通运输主管部门在本级人民政府领导下，负责具体实施本市网约车管理。

市营商环境建设部门负责全市网约车行政许可等工作。

市综合行政执法部门负责全市网约车行政执法工作，对网约车经营行为实施相关执法检查，并对违法行为依法处理。

市科工信、公安、财政、人力资源和社会保障、商务、市场监督管理、税务、市网信、人行等部门单位按照各自职责，依法做好网约车相关监督管理工作。

第二章 经营许可

第五条 从事网约车经营的，应当取得市营商环境建设部门核发的《网络预约出租汽车经营许可证》。《网络预约出租汽车经营许可证》应当明确经营范围、经营区域、经营期限等。

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，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）具有经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度，包括网络安全管理、驾驶员培训教育、考核奖惩、车辆检测维护、网约车服务评价和乘客投诉处理、用户资金管理等制度和网络安全保护技术措施；

（五）在本市设立服务机构，并拥有保障服务的办公场所、负责人员和管理人员，鼓励规模化运营；

（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。

企业注册地在本市行政区域内，首次申请从事网约车经营的，应当向市营商环境建设部门提出申请，并提交以下材料：

（一）《网络预约出租汽车经营服务申请表》（附件）；

（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，属于分支机构的还应当提交营业执照，外商投资企业还应当提供外商投资企业批准证书；

（四）服务所在地办公场所、负责人员和管理人员等信息；

（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、网信等相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，服务器设置在中国内地的情况说明，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）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度文本；

（八）法律法规要求提供的其他材料。

首次从事网约车经营的，应当向企业注册地相应营商环境建设部门提出申请，前款第（五）、第（六）项有关线上服务能力材料由网约车平台公司按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》相关规定办理。网约车平台公司在注册地以外申请从事网约车经营的，应当提交前款第（五）、第（六）项有关线上服务能力认定结果。

其他线下服务能力材料，由受理申请的市营商环境建设部门进行审核。

第六条 申请提出后，市营商环境建设部门应当在 20 日内做出许可或不予许可的决定。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。对于网约车经营申请做出行政许可决定的，应当发放《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》中明确经营范围为网络预约出租汽车，经营区域为本市行政

区域，经营期限为4年；对不符合规定条件的申请做出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予行政许可决定书》。

本市网约车应当在本市行政区域内从事经营活动，超出本市行政区域的，起讫点一端应在本市行政区域内。

第七条 网约车平台公司应当在取得本市核发的《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，按照规定到公安机关办理备案手续。

经营期限届满30日前，被许可人可以向市营商环境建设部门申请延续期限，市营商环境建设部门应当在经营期限届满前根据本管理规定和质量信誉考核结果作出是否准予延续的决定。

被许可人在许可的经营期限内暂停或终止运营的，应当提前30日向市营商环境建设部门提出书面报告，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》交回原许可机关。逾期未交回的，市营商环境建设部门可以注销该经营许可证。

第八条 拟从事网约车经营的车辆，除应当符合《暂行办法》规定的条件外，还应当符合以下条件：

（一）车辆应采用7座及以下新能源乘用车，车辆续航里程不低于300公里，轴距不低于2650毫米；

(二) 取得本市公安部门核发的车辆行驶证，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4年，车辆技术性能符合运营安全相关标准要求，满足本省公布实施最新机动车排放标准；

(三) 车辆外观颜色应当明显区别于巡游出租汽车，不得安装顶灯、空载灯等巡游出租汽车服务设施设备，车辆整体外观和颜色不得与巡游出租汽车近似；

(四) 具备ABS防抱死制动系统和车身电子稳定控制系统，以及前排座位安全气囊和前后座安全带；

(五) 安装并使用符合相关部门技术要求的车载智能终端设备，包括具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置；

(六) 车辆已投保承运人责任险、营业性交强险、商业第三者责任险，其中承运人责任险每座位保额不得低于40万元；

(七) 法律法规规定的其他条件。

第九条 符合条件的车辆，可以由车辆所有者或网约车平台公司向市营商环境建设部门申请《网络预约出租汽车运输证》。

第十条 已申领机动车行驶证的车辆要在琼海市从事网络预约出租汽车经营活动的，应当向市营商环境建设部门提出申请，并且提交以下材料：

(一) 《机动车行驶证》；

(二) 机动车登记证书；

(三) 安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置的证明;

(四) 机动车安全技术检验报告;

(五) 已投保承运人责任险、已投保营业性交强险、已投保商业第三者责任险;

(六) 免征车辆购置税的新能源车型目录;

(七) 电动车环保信息随车清单;

(八) 出租汽车驾驶员从业资格证件;

(九) 承诺书;

(十) 车辆所有者为企业法人, 应提交企业法人代表身份证、企业法人营业执照、受托人个人身份证;

(十一) 车辆所有者为个人, 应提交个人身份证。车辆所有人应具体从事网约车服务, 且名下无登记的其他网约车;

(十二) 入网合作经营协议。

第十一条 未申领机动车行驶证的车辆要在琼海市从事网络预约出租汽车经营活动的, 可凭市营商环境建设部门出具的有关证明材料, 先向市公安交管部门申领机动车行驶证, 再根据本规定第十条规定向市营商环境建设部门提出网约车申请。

第十二条 市营商环境建设部门按规定对申请材料进行审核, 在受理之日起 5 日内, 对审核通过的已申领机动车行驶证且车辆使用性质未登记为预约出租客运的车辆发放《网络预约出租汽车车辆初审证明》, 证明有效期为 60 日。

第十三条 车辆所有者或网约车平台公司应当持市营商环境建设部门发放的《网络预约出租汽车车辆初审证明》，向市公安交通管理部门申请办理“机动车使用性质登记”，或者将车辆使用性质变更登记为“预约出租客运”，市公安交通管理部门应当自受理之日起5日内完成车辆使用性质登记或变更登记。

第十四条 车辆使用性质变更登记为预约出租客运后，市营商环境建设部门按规定审核，自收到材料5日内，对符合条件的车辆发放《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，应当退出网约车经营。

提前终止营运、经营有效期届满，车辆报废、转让，车辆所有者企业法人营业执照或个人所有的网约车其网络预约出租汽车驾驶员证被吊销、撤销、注销的，应当退出营运，相应证件交回市营商环境建设部门并予以注销。市营商环境建设部门定期将车辆变更信息推送给市交通运输主管部门、综合行政执法部门和公安部门。

网约车运力市场调节功能失效或竞争恶化时，市交通运输主管部门应该会同市营商环境建设部门报请本级人民政府同意后，采取相应的临时调控措施，并提前向社会公告。

第十六条 《机动车行驶证》的信息变更的，应当向市营商环境建设部门申请办理《网络预约出租汽车运输证》注销。

市营商环境建设部门自收到注销申请后，20 日内做出许可变更或不予许可变更的决定。

第十七条 在本市申请从事网约车服务的驾驶员，应当符合以下条件：

- （一）未超过国家法定退休年龄，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）无暴力犯罪记录，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；
- （四）未在《网络预约出租汽车驾驶员证》吊销期限内；
- （五）法律法规和市人民政府规定的其他条件。

第十八条 满足第十七条规定的，可向市交通运输主管部门申请发放《网络预约出租汽车驾驶员证》，并提交以下材料：

- （一）《出租汽车驾驶员证申请表》；
- （二）驾驶员身份证、机动车驾驶证原件及复印件；
- （三）公安部门出具的无暴力犯罪、无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪、无吸毒、无酒后驾驶记录和最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录等材料；
- （四）驾驶员委托网约车平台公司代为提出申请的，应当提供双方签订的有效委托协议。

第十九条 市交通运输主管部门依驾驶员或网约车平台公司申请，按规定的条件核查并考核后，在 10 日内做出审核决定，对

符合条件且按规定考核合格的驾驶员，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的驾驶员，应当按照《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等有关规定进行从业资格注册、完成继续教育、参加诚信考核。

驾驶员主动退出网约车经营的，应向市交通运输主管部门提出申请，由市交通运输主管部门注销相应的《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第二十条 符合本规定规定的网约车相关许可条件的巡游出租汽车和驾驶员可以按照本规定规定接入网约车平台公司提供网约车服务，驾驶员应按本规定申请取得《网络预约出租汽车驾驶员证》。

第三章 经营服务管理

第二十一条 网约车平台公司对接入的网约车承担承运人责任，保证运营安全，保障乘客合法权益，并应当遵守下列规定：

（一）保证网络服务平台安全、稳定运行；

（二）将车辆相关信息向市交通运输主管部门报备，报备信息内容包括车辆技术状况、安全性能情况及车辆保险购买情况等，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；

（三）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；

（四）与驾驶员签订劳动合同或协议，明确双方的权利和义务；

（五）将驾驶员相关信息向市交通运输主管部门报备，报备信息内容包括劳动合同或协议签订情况、岗前培训和日常教育情况等；

（六）网约车平台公司应当加强对驾驶员身心健康和资质变化等情况的动态管理。驾驶员存在不宜从事网约车经营情况的，网约车平台公司应当立即停止该驾驶员营运，并向市交通运输主管部门报告；

（七）明确服务质量标准，公布投诉电话等投诉受理渠道及投诉办结时限。网约车平台公司应当及时处理乘客投诉，按规定时限将投诉处理结果告知乘客，并建立投诉处理相关档案，接受市交通运输主管部门抽查检查；

（八）将提供服务的车辆、驾驶员相关信息及营运信息实时共享至政府监管平台，并接收监管部门反馈的管理信息；

（九）加强对车辆和驾驶员的管理，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，拥有《网络预约出租汽车驾驶员证》并将车辆和驾驶员对应信息向政府监管平台报备；

（十）按照《价格法》规定，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客户端应用程序对收费标准和服务价格进行明示，并向乘客提供相应的出

租汽车发票。网约车平台公司不得妨碍市场公平竞争，不得利用市场优势地位侵害乘客合法权益和社会公共利益；

（十一）在提供网约车服务前，应当通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，协议应当明确网约车经营者履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任；

（十二）在提供网约车服务时，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。乘客在预约时明确出发地及目的地的，网约车经营者应预估车费并告知乘客；

（十三）在车辆处于载客状态时，不得向驾驶员发布其他预约业务信息；

（十四）保证车辆卫星定位装置完好。车辆卫星定位装置出现故障的车辆应当及时维修，定位装置正常运行后，方可继续提供网约车服务；

（十五）网约车在服务协议期内，不得在车内车外违法喷涂、张贴标识，不得擅自利用车身做商业性广告；

（十六）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。网约车平台公司应当采取电子围栏等技术措施，加强对网约车接单地点的管理；

（十七）对车况条件、营运保险等达不到本办法规定要求或逾期未审验的车辆，网约车平台公司应当立即停止向其派发营运

任务，并及时责令整改。对整改后仍达不到要求或逾期未整改的，应该及时向市营商环境建设部门申请注销其《网络预约出租汽车运输证》；

（十八）法律、法规规定的其他义务。

第二十二条 网约车驾驶员在运营中，应当自觉遵守国家法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等规定，文明行车、优质服务。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，提供网约车运营服务，不得通过未取得经营许可的网络服务平台提供网约车经营服务；

（二）规范使用网络服务平台和相关运营、监管设备开展服务，应当自觉维护车辆卫星定位装置等运营、监管设备完好，不得破坏、改装；相关设备功能故障、损坏的，故障排除后方可营运；

（三）按照合理路线或乘客指定的路线行驶，不得以网络预约以外的其他方式载客运营，不得途中甩客、故意绕道行驶、诱导乘客消费等；

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

（五）不得巡游揽客；

（六）不得进入巡游出租汽车专用候客通道，不得轮排候客、揽客；

(七) 在载客状态时不得承接其他预约业务；

(八) 按照约定标准及方式向乘客收费，不得违规收费，并按规定出具本市合法的出租汽车发票；

(九) 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经营者送交公安等有关部门；

(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) 接受市交通运输主管部门和市综合行政执法部门的监督检查；

(十二) 法律、法规规定的其他义务。

第二十三条 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) 不得携带管制器具和爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性危险物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) 法律、法规规定的其他义务。

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，已经发生的费用，乘客应当支付。网约车平台公司不得因此对驾驶员实施经济处罚或者其他限制经营的措施。

第四章 监督管理

第二十四条 市交通运输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、订单详细信息（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。

市交通运输主管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；应当强化网约车市场的监管、加强对网约车经营行为的监督检查。

市营商环境建设部门应当做好网络预约出租汽车经营许可和网络预约出租汽车运输证的行政审批工作。负责做好网约车年审的工作，年审时应当要求网约车按照规定安装、使用符合标准的记录功能的卫星定位装置并提供相关情况的证明。

市综合行政执法部门应当加强对网约车经营行为的执法检查，依法打击违规经营和非法营运行为，维护网约车市场良好的发展环境。

第二十五条 市交通运输主管部门、网信部门、公安机关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和网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息。

市公安机关、网信部门应当按照各自职责分别做好以下工作：

(一) 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；

(二) 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。

第二十六条 市市场监督管理部门负责做好网约车运价的监督检查和管理，对蓄意操纵运价扰乱市场等行为依法查处；负责对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依法查处。

市公安机关负责做好网约车驾驶员相关记录、网约车网络安全管理、车辆登记变更、突发事件处置等工作。

市发改、商务、税务、科工信、人社、环保、综合行政执法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。

第二十七条 市交通运输主管部门应当建立乘客、驾驶员投诉受理制度，公布受理投诉的电话、信箱或者电子邮箱，接受乘客、驾驶员投诉和监督，受理相关投诉后在7日内办结，情况复杂的可以延长10日。

乘客向市交通运输主管部门投诉的，应提供以下信息：

(一) 投诉人的姓名、联系方式；

- (二) 被投诉网约车的号牌或者驾驶员从业资格证书信息；
- (三) 乘坐网约车专用收费凭证等证据；
- (四) 投诉的事实和要求；
- (五) 网约车平台公司投诉处理情况；
- (六) 乘客认为反映事实的其他投诉信息或资料。

第二十八条 乘客对答复不满意或在办结时限届满后未收到答复的，可以向市交通运输主管部门再次投诉，网约车平台公司应当配合调查。

第二十九条 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交换平台和全国企业信用信息公示系统；并将网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息在做出行政决定的单位门户网站和全国企业信用信息公示系统上予以公示。

第三十条 行业协会组织应当建立网约车平台和驾驶员不良记录书单制度，加强行业自律。

第三十一条 市交通运输主管部门适时建立包括网约车在内的出租汽车运力动态调整机制，有序发展，根据出租汽车发展定位，按照增长速度与人口数量、平均出行距离变化相协调的原则，并综合考虑经济发展水平、出租汽车里程利用率及城市交通拥堵状况等因素，制定包括网约车在内的出租汽车运力动态调整方案，报市政府批准后公布实施。

第三十二条 网约车平台公司不再具备线上线下服务能力或者有严重违法行为的，由交通、执法、公安、营商环境建设、人社、商务、市场监管、税务、网信等部门按照各自职责依法查处。

第三十三条 网约车驾驶员不再具备从业条件或者有严重违法行为的，由交通、执法、公安、营商环境建设、人社、商务、市场监管、税务、网信等部门按照各自职责依法查处。

对网约车驾驶员的行政处罚信息计入驾驶员和网约车平台公司信用记录。

第五章 法律责任

第三十四条 本规定的法律责任按照《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等法律、法规和规定执行。

第六章 附 则

第三十五条 私人小客车合乘，也称为顺风车，不在本规定的管理范围。

第三十六条 本规定具体应用中的问题由市交通运输局负责解释。

第三十七条 本规定自公布之日起 30 日后施行，有效期为 5 年。琼海市人民政府 2019 年 11 月 20 日印发的《关于印发琼海市网络预约出租汽车经营服务管理规定（修订）的通知》（海府规〔2019〕1 号）同时废止。

抄送：市委各部门，市人大办，市政协办，驻市部队，市法院，市检察院，
各人民团体，中央、省驻市各单位。

琼海市人民政府办公室

2025年9月4日印发