

交通运输部办公厅
工业和信息化部办公厅
公安部办公厅文件
国家市场监督管理总局办公厅
国家互联网信息办公室秘书局

交办运〔2023〕23号

交通运输部办公厅 工业和信息化部办公厅
公安部办公厅 国家市场监督管理总局办公厅
国家互联网信息办公室秘书局关于切实做好
网约车聚合平台规范管理有关工作的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)、通信管理局、公安厅(局)、市场监管局(厅、委)、网信办：

近年来，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(俗称网约车聚合平台)发展迅速,为出行服务提供了新的选择,但也存在网约车聚合平台和网约车平台公司的企业责任落实不到位、从业人员和乘客合法权益保障不到位等问题。为做好网约车聚合平台规范管理工作,切实保障乘客和驾驶员合法权益,促进网约车行业规范健康持续发展,现就有关事项通知如下:

一、提高思想认识,高度重视网约车聚合平台规范管理工作

各地交通运输、电信、公安、市场监管、网信等部门要充分发挥地方层面交通运输新业态多部门协同监管工作机制作用,结合当地实际,研究探索规范网约车聚合平台管理的法规政策措施。要加强对网约车聚合平台经营行为的监督指导,督促网约车聚合平台对相关网约车平台公司落实核验责任,不得接入未在当地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。指导网约车聚合平台及合作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》等有关要求,依法合规开展经营。

二、压实企业责任,保障乘客和驾驶员合法权益

各地有关部门要督促网约车聚合平台在移动互联网应用程序(APP)及相关网页显著位置展示合作网约车平台公司名称、网约车APP名称、网约车经营许可、投诉举报方式等信息,以及聚合平台用户协议、服务规则、投诉举报方式、纠纷处理程序等。督促网约车聚合平台及合作网约车平台公司如实向乘客提供车辆

牌照和驾驶员基本信息。指导网约车聚合平台及合作网约车平台公司结合各自服务内容,依法建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制度,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,各地有关部门要督促网约车聚合平台履行《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。

三、规范经营行为,维护公平竞争市场秩序

各地有关部门要根据法定职责保持打击非法营运高压态势,对存在违法违规行为的网约车聚合平台及合作网约车平台公司要公开曝光。各地交通运输、市场监管等部门要督促网约车聚合平台及合作网约车平台公司落实明码标价等要求,不得以不正当价格行为扰乱市场秩序;督促网约车聚合平台不得干预网约车平台公司价格行为,不得直接参与车辆调度及驾驶员管理,维护公平竞争市场秩序。

四、加强协同配合,提升监管能力和水平

各地有关部门要加强协同联动,创新监管方式,综合运用数字监管、信用监管、行政执法、社会监督等手段,提升监管能力和水平。各地交通运输主管部门应主动定期公开本地网约车平台公司经营许可发放情况,方便社会公众查阅和监督。要督促网约车聚合平台及合作网约车平台公司按照有关规定,向网约车监管信息交互系统实时传输有关网约车运营信息数据,确保数据传输质量。

五、强化底线思维,切实维护行业安全稳定

各地有关部门要加强行业动态监测和风险研判,督促网约车

聚合平台及合作网约车平台公司,加强驾驶员和车辆管理,强化运营安全管理;合理制定或调整经营策略并提前研判评估,切实维护行业健康稳定发展。各地交通运输、电信、公安、网信等部门要督促网约车聚合平台及合作网约车平台公司,落实网络安全防范措施,严格数据安全保护和管理,采取有效措施防止驾驶员、约车人和乘客等个人信息泄露、损毁、丢失。



(此件公开发布)

抄送：中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

交通运输部办公厅

2023年4月28日印发

