



北京市交通委员会
Beijing Municipal Commission of Transport

北京市网络预约出租汽车 综合监管合规手册



2023年10月

前言

为进一步优化北京市营商环境，促进网络预约出租汽车行业合法合规经营、健康持续发展，根据北京市“6+4”一体化综合监管体系建设总体要求和部署安排，北京市交通委员会同相关部门，依据现行法律法规、政策文件和强制性标准，精心组织编印了《北京市网络预约出租汽车行业综合监管合规手册（第一版）》（以下简称“综合监管手册”）。

综合监管手册展示了市场主体从进入交通运输服务市场开始直至退出全生命周期，从事经营需要具备的条件、遵守的规则以及不可逾越的红线等，是市场主体从业的“指南导引”。

市交通主管部门将联合相关单位，依据对市场主体的“风险+信用”评价进行分级分类联合监管，对风险低、信用好的降低“双随机”抽查比例和频次、精简抽查内容，对风险高、信用差的提高“双随机”抽查比例和频次、抽查内100%覆盖，为从业主体打造“无事不扰”的从业环境。

我们将持续对综合监管手册进行补充完善调整，逐步增强实用性。由于编者水平和时间有限，存在纰漏之处，敬请批评指正。

CONTENTS

目 录

01 市场准入 Market Admittance

- P1 (一) 对网约车平台的要求
- P2 (二) 对网约车辆的要求
- P3 (三) 对网约车驾驶员的要求
- P3 (四) 其他相关单位准入要求

02 市场退出 Market Withdrawal

- P4 (一) 对网约车平台的要求
- P4 (二) 对网约车辆的要求
- P5 (三) 网约车驾驶员

03 经营规则

Market Operation Rules

- P6 (一) 对网约车平台的要求
- P15 (二) 对网约车辆的要求
- P16 (三) 对网约车驾驶员的要求
- P18 (四) 其他相关单位经营规则要求

04 部门职责分工

Segregation of Duties

- P21 部门职责分工

05 法律责任

Legal Liability

- P22 (一) 对网约车平台处罚
- P24 (二) 对网约车驾驶员处罚
- P25 (三) 其他处罚
- P26 (四) 其他相关单位法律责任要求

北京市网络预约出租汽车经营监管政策

一、市场准入

(一) 对网约车平台的要求

具有企业法人资格

具备开展网约车平台服务的线上能力

- 取得许可证180天后
- 在京连续30天每天在线合规运力规模不低于1000辆
- 每天订单完成量不低于3000单

具备供交通、公安、税务、市场监管、通信、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政府有关部门监管平台
- 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相应等级保护要求的安全保护技术措施

具备开展网约车平台服务的线下能力

- 在本市设立服务机构
- 拥有固定的办公地点、培训教育场所
- 相应数量的工程技术、投诉处理和运营管理服务方面的工作人员

电子支付

- 提供与银行、非银行支付机构签订支付结算服务的协议网络安全保护技术措施

外商投资网约车经营

- 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

具有经营管理、安全生产管理、服务质量保障制度

- 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
- 乘客投诉处理等制度

法律法规规定的其他条件

(二) 对网约车的要求



本市号牌且为企业或个人所有的车辆(机关事业单位、社会团体车辆不得从事网约车运营)

满足本市最新公布实施的机动车排放标准

车辆检验有效期内:没有未处理完的交通事故和交通违法记录

7座及以下乘用车:轴距大于2650毫米

车辆自注册登记之日起不超过8年



● 车辆安装符合国家和本市相关规定的具备行驶记录功能的**固定式车载卫星定位装置和应急报警装置**, 能向本市有关部门监管平台和公安机关实时发送位置信息, 并向公安机关实时发送报警信息, 车辆技术性能符合运营安全及公安部门相关标准要求。

- 车辆使用性质登记为“预约出租客运”
- 车辆属于个人所有的, 车辆所有人名下应当没有登记的其他巡游车和网约车
- 新增或更新网约车为新能源车
- 贴置网约车标识
- 法律法规规定的其他条件

● 车辆需配备具有网约车平台服务端、计程计时、价格计算、在线支付、服务评价等功能的终端设备。

(三) 对网约车驾驶员的要求



- 01 本市户籍、或持有本市居住证满3年及以上；
- 02 取得本市核发的相应准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历；
- 03 未达到法定退休年龄，身体健康；
- 04 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪、暴力犯罪记录；
- 05 无吸毒记录、饮酒后驾驶记录；
- 06 最近连续3个记分周期内没有记满12分记录；
- 07 经指定考试机构考试合格；
- 08 从事过巡游车服务，未被列入出租汽车严重违法信息库；
- 09 法律法规规章规定的其他条件。

(四) 其他相关单位准入要求



企业需提交证明线上服务能力的材料，说明企业与银行或非银行机构合作业务模式的详细描述，包括企业与银行或非银行支付机构签订的协议文本、企业是否设计资金池、是否为用户开立支付账户等情况。



- (1) 企业需提交依法配合查询、调取相关数据信息的功能设计、工作制度和责任机构、责任人及联系方式等。
- (2) 企业需提交网络与信息安全管理登记保护定级报告、专家评审意见、备案证明及测评报告。
- (3) 企业需具备完整地用户真实身份认证管理制度、措施、个人隐私数据保护措施和数据跨境流动情况说明。



- (1) 网络应用、数据等所有服务器机房地址、接入地址、IP地址、用途分工等情况说明。
- (2) 网络安全防护水平、网络数据安全和个人信息保护措施满足通信行业网络安全管理相关要求。
- (3) 网络服务平台后台的用户信息、日志记录、留存技术措施，有害信息屏蔽、过滤等安全防范技术措施的说明材料。

二、市场退出

（一）对网约车平台的要求

有下列情形之一的，退出经营：

- 开展网约车业务许可经营**期限 4 年届满**，且**未延续**的；
- **不再具备**线上线下服务能力或其他许可条件的；

- 01 经营中出现重大服务质量问题、严重违法经营行为、较大安全生产责任事故等情形将强制退出；
- 02 **连续2年**信用评价等级为差将强制退出，信用修复后，符合准入条件的，可重新申请办理网约车平台许可；
- 03 取得许可**180天后**，在京**连续30天**每天在线合规运力规模低于1000辆或完成订单量**低于3000单**，将强制退出。

（二）对网约车车辆的要求

有下列情形之一的，退出经营：

- 车辆许可经营期限届满的；
- 车辆行驶里程达到**60万千米**的；
- 不再符合车辆许可条件的；

- 车辆所有人**未履行**信用承诺、**连续 2 年**信用评价结果为“差”的，车辆驾驶员连续 2 年信用评价结果为“差”的；
- 取得网约车车辆许可后，无正当理由**连续 180 天**未从事网约车运营的。

(三) 网约车驾驶员

有下列情形之一的，退出经营：

1. 从业资格注册**有效期 3 年届满**，且**未延续**的；



2. 不再具备从业条件的；
3. 对经营中出现重大服务质量问题、严重违法经营行为、较大安全生产责任事故等情形的；
4. 取得驾驶员从业资格后，无正当理由**连续 180 天**未从事出租车运营的；
5. **连续 2 年**信用评价等级为差的，强制退出；强制退出后，**5 年内不得重新从事网约车运营。**

三、经营规则

(一) 对网约车平台的要求

1. 经营期限

网约车平台**许可有效期为4年**，届满后可重新申请。

2. 主体责任



- (1) 承担承运人和经营者责任；
- (2) 按约定履行运输等相关合同；
- (3) 旅客伤亡的损害赔偿责任；
- (4) 旅客**自带物品损毁**、灭失的过失赔偿责任；
- (5) 安全生产责任；
- (6) 驾驶员权益保护责任；

(7) 加强对网约车驾驶员的规范管理，保持行业稳定；

(8) 依法履行《中华人民共和国反恐怖主义法》、《中华人民共和国企业事业单位内部治安保卫条例》的相关规定；

(9) 法律法规规章规定的其他责任。

3. 运营要求

(1) 承担承运人责任，应当保证运营安全，保障乘客合法权益；

(2) 保证提供服务车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险，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本市交通行政主管部门报备；

(3) 保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，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。网约车平台应当维护和保障驾驶员合法权益，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本市交通行政主管部门报备；



(4) 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；



(5) 公布确定符合国家和本市有关规定的计程计价方式，明确服务项目和质量承诺，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。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，以及车辆牌照等信息；

(6) 网约车应当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；

(7) 网约车平台和驾驶员提供经营服务应当符合国家和本市有关运营服务标准，**不得**中途甩客或者故意绕道行驶，**不得**违规收费，**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；

(8) 加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，提高安全防范和抗风险能力，支持配合有关部门开展相关工作；

(9) 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。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，未经信息主体明示同意，网约车平台不得使用前述个人信息用于开展其他业务；

(10) 遵守国家和本市网络和信息安全有关规定，所采集的个人信息和生成的业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限**不少于2年**，除法律法规另有规定外，上述信息和数据不得外流；

(11) 除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车平台**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。发生信息泄露后，网约车平台应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施；

(12) 加强对网约车平台用户发布信息的管理，发现法律、行政法规禁止发布者传输的信息的，应当**立即停止**传输该信息，采取消除等处置措施，防止信息扩散，保存有关记录，并向有关主管部门报告；

(13) **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；



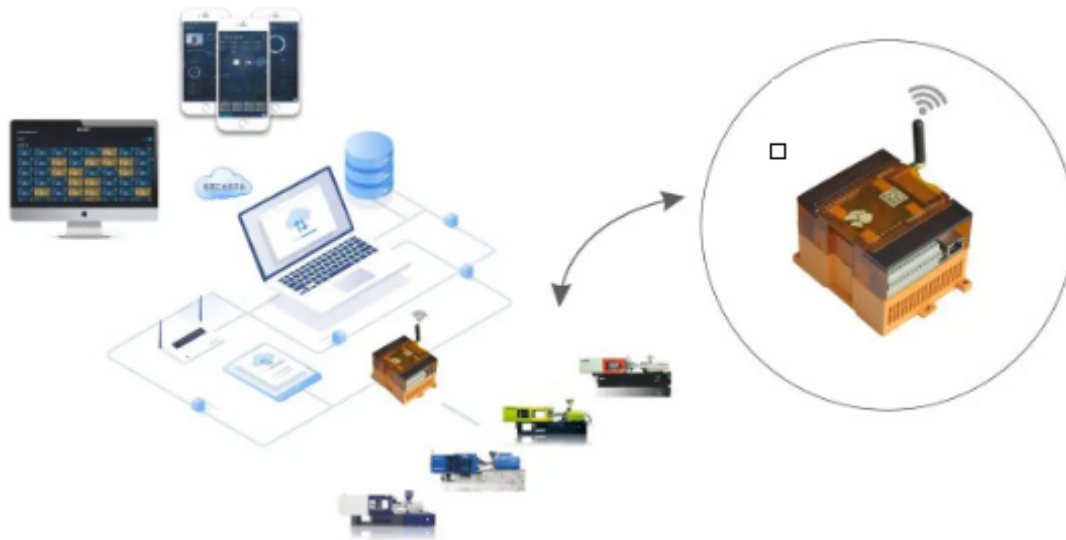
(14) **任何企业和个人不得**向未取得合法资质的车辆、驾驶员提供信息对接开展网约车经营服务。**不得**以私人小客车合乘名义提供网约车经营服务；



(15) 网约车车辆和驾驶员**不得**通过未取得经营许可的网络服务平台提供运营服务。

4. 规范企业合作并购重组

(1) 允许网约车平台和第三方平台在明确其运营主体责任的基础上，与巡游车企业建立规范的契约关系，第三方平台向交通运输主管部门备案并将数据接入政府监管平台和行业主管部门监管平台后，方可开展巡游车线上服务。

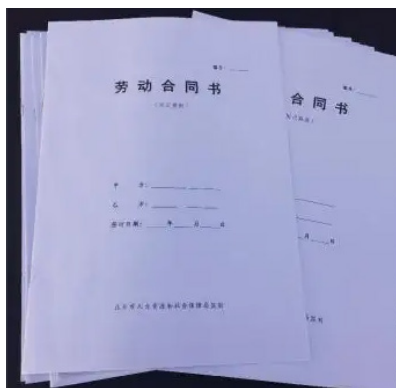


(2) 鼓励网约车平台和第三方信息服务平台采取收购、兼并重组、吸收入股等方式与巡游车企业构建资产纽带关系。

5. 公平竞争机制

按照国家和本市要求：

- (1) **主动**公开抽成比例和派单规则，接受政府部门、驾驶员和社会监督；
- (2) **不得**滥用市场支配地位实施垄断，采取“二选一”、“大数据杀熟”、诱导欺诈、低价倾销等违反市场公平竞争行为；
- (3) 畅通驾驶员和乘客投诉渠道，及时处理和解决矛盾纠纷，维护企业和行业稳定；
- (4) 保障驾驶员劳动权益，**依法合规用工**，根据用工性质，与驾驶员签订劳动合同或服务协议；

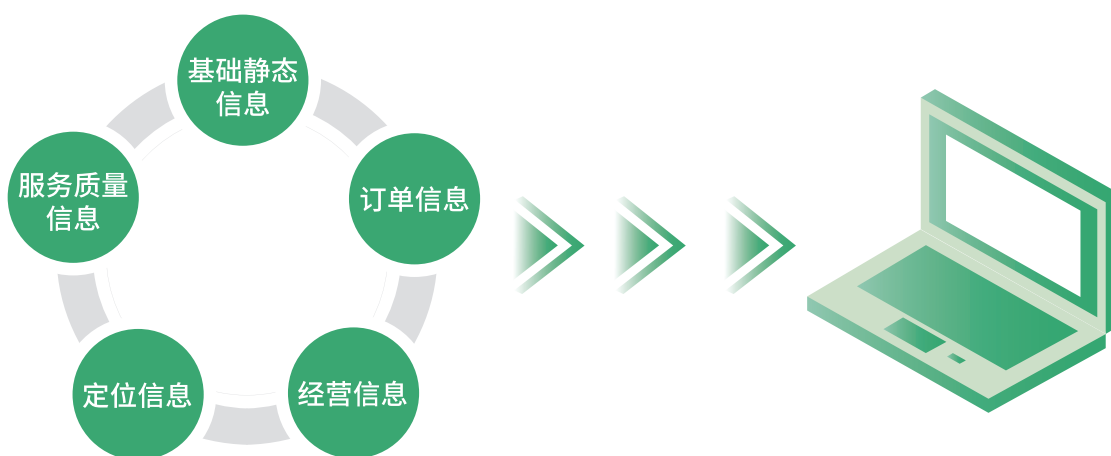


- (5) **制定**涉及劳动保障的制度规则和平台算法,保障驾驶员获得合理的劳动报酬;
- (6) 按照国家规定为驾驶员缴纳工伤保险或参加平台网约劳动者职业伤害保障试点。

6. 数据对接

按照国家和本市要求:

- (1) 网约车平台在取得相应许可后,应自**次日零时**起向本市平台传输相关基础静态信息以及订单信息、经营信息、定位信息、服务质量信息等运营数据;



- (2) 网约车平台应保证传输数据的**完整性、规范性、及时性、真实性**等,确保数据传输质量;
- (3) 按照规定配合相关部门依法调取查阅相关数据信息。

7. 信息安全

按照国家和本市要求:

- (1) 记录驾驶员、约车人相关数据并备份;
- (2) 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。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, **未经信息主体明示同意**, 网约车平台**不得**使用前述个人信息用于开展其他业务;

(3) 除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，网约车平台**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。发生信息泄露后，网约车平台应当及时向相关主管部门报告，并采取及时有效的补救措施；



(4) 遵守国家和本市网络和信息安全有关规定，所采集的个人信息和生成的业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限**不少于2年**，除法律法规另有规定外，**上述信息和数据不得外流**；

(5) 加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，提高安全防范和抗风险能力，支持配合有关部门开展相关工作；



(6) **不得**利用其服务平台发布法律法规禁止传播的信息，**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。

8. 合乘行为

合乘信息服务平台应履行下列义务：

(1) 实行**实名注册**，内容应当包括：驾驶员身份证、驾驶证；车辆行驶证及保险状况等信息；合乘者身份证；驾驶员、合乘者的手机号码；**不得**为驾驶员和车辆条件不符合要求、登记事项不完备的合乘行为提供注册和合乘信息服务；

(2) 所提供下载的合乘软件合乘功能应与巡游车、网约车软件功能分别设置，后台数据分开；**合乘软件应当为合乘双方提供协议文本**；



(3) 合乘信息服务平台须将数据接入政府监管平台和行业主管部门监管平台；



(4) 合乘双方可以**合理分摊**合乘里程消耗的油、气、电费用和道路通行费用；

- (5) 每车每日派单**不得超过 2 次**；
- (6) 驾驶员和车辆如发生违法行为或不符合相关条件的，合乘信息服务平台应当**及时注销**其注册信息、停止提供合乘信息服务；
- (7) **合乘应由车辆驾驶员事先发布行驶路线**，由合乘者选择搭乘，平台不得以合乘名义从事非法网约车运营；
- (8) 应当妥善保护合乘双方信息，不得侵害用户合法权益和社会公共利益；接受交通、公安、通信、网信等部门依法监管。

9. 社会责任

- (1) 企业履行安全维稳主体责任，关注驾驶员动态，及时沟通了解驾驶员诉求，**注重人文关怀**，激发职业自豪感；
- (2) 推动网约车平台和驾驶员参与突发事件、重大活动、恶劣天气等的**服务保障工作**；
- (3) 加强接入车辆的**动态监测**，建立车辆和驾驶员非正常聚集的预警机制，及时化解矛盾，维护企业和社会稳定。

10. 信用承诺

网约车平台须按照国家法律法规的基本要求，在合规经营、运营安全、服务能力、服务质量、乘客权益保护等方面做出书面信用承诺并向社会公示，在经营过程中严格履行承诺。



（二）对网约车的要求

1. 车辆总量调节

为保持合理的城市交通出行结构，**每3年**开展一次出租汽车运力规模评估，通过市场化手段调节出租汽车总量规模，实现供需动态平衡。

2. 经营期限

自车辆注册登记之日起**有效期8年**。

3. 运营要求

- (1) 车辆须具备合法营运资质，始终符合许可条件；
- (2) 保持车辆技术状况良好，对车辆定期检查、保养，按规定进行安全性能检测；
- (3) 具有营运车辆相关保险；
- (4) 车厢内整洁、卫生，无异味；
- (5) 按照有关要求**做好疫情防控和病毒消杀**；



(6) 对车辆运行和服务过程进行**实时动态监控**，保证线上注册登记的车辆与线下实际提供服务的车辆一致；

(7) 车内设施配置及车辆性能指标应体现高品质服务、差异化经营的定位，宜提供互联网无线接入、手机充电器、纸巾、雨伞等供乘客使用；

- (8) **不在**车内悬挂或者放置影响行车安全的设施设备；

(9) 统一张贴符合规定的车辆标志，并将车辆相关信息向本市市级或区级交通行政主管部门报备。



4. 信用承诺

网约车车辆所有人须按照国家法律法规的基本要求，**由车辆所有人在车辆合规经营、驾驶员守法经营方面做出书面信用承诺并向社会公示**，在经营过程中严格履行承诺。

(三) 对网约车驾驶员的要求

1. 资格注册有效期限

网约车驾驶员从业资格注册**有效期 3 年**。

2. 运营服务

- (1) 提供网约车运营服务时应当履行对社会公示的承诺；
- (2) **不得**接入未取得经营许可的平台或使用未取得经营许可的车辆提供网约车运营服务；
- (3) 在允许停车的地点等候订单或乘客，**不得**巡游揽客和在巡游车调度站排队揽客；
- (4) 执行规定的计程计价方式，主动告知乘客本次运营费用；
- (5) 严格按照网约车平台生成的订单提供运营服务，**不得**拒载或中途甩客；
- (6) 保持网约车平台驾驶员客户端在线及个人通讯设备畅通，及时接收服务平

台推送的订单信息；

- (7) **主动提示**乘客使用车内服务设施；
- (8) 车厢内整洁、卫生，无异味；
- (9) 按照有关要求做好疫情防控和病毒消杀工作；
- (10) 特殊原因无法运营或乘客取消行程时，按要求及时上报网约车平台；
- (11) **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》；



- (12) 在注册期内应当按规定完成继续教育；



- (13) 履行和承担法律法规规章规定的其他义务和责任。

3. 信用承诺

网约驾驶员须按照国家法律法规的基本要求，在合规经营、运营安全、服务质量、乘客权益保护等方面做出书面信用承诺并向社会公示，在经营过程中严格履行承诺。

(四) 其他相关单位经营规则要求

1. 市场监管局

(1) 按照规定**明码标价，进行价格公示**，网约车不得采取明显低于巡游车运价运营的倾销手段和价格垄断等不公平竞争行为。

(2) 住所（经营场所）发生变更时，依法规定**办理有关变更登记**。

(3) 广告使用的语言文字应符合社会主义精神文明建设的要求，不含有不良文化内容，**不得妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚**。

(4) **不得发布虚假广告**。



(5) 发布商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息**需与实际情况相符**。

(6) 利用互联网发布广告，需**显著标明关闭标志**，确保一键关闭。

2. 人民银行

不得非法经营支付结算业务，设立资金池、为用户开立支付账户。

3. 公安、网安总队

(1) 需**建设应急及突发事件处置方（预）案**、安全教育培训制度。

(2) 需建立配合公安机关依法查询、调取相关数据信息的工作制度，**明确责任机构、责任人及联系方式**。

(3) 需建立网络与信息安全保障制度、互联网新技术新业务安全评估制度、应急处置预案等。

(4) 需具有**完备的**用户真实身份认证管理制度、措施。



(5) 需具有**有害信息屏蔽、过滤等安全防范技术措施**。

(6) 需按照法规要求具有用户信息、日志记录、留存技术措施。

(7) 需为依法防范、调查恐怖活动提供技术接口。

(8) 需具有网络与信息系统安全等级保护定级报告、专家评审意见、备案证明及测评报告。

4. 市委网信办

(1) 需具备完善的信息审核机制，有明确的信息审核人员，以及有信息内容安全应急处置措施。**不得未经许可提供互联网新闻信息服务。**

(2) 需具备完备的数据安全管理制度并能够严格**落实各项防护措施，确保数据安全。**

(3) **APP 不得存在违法违规收集个人信息行为。**

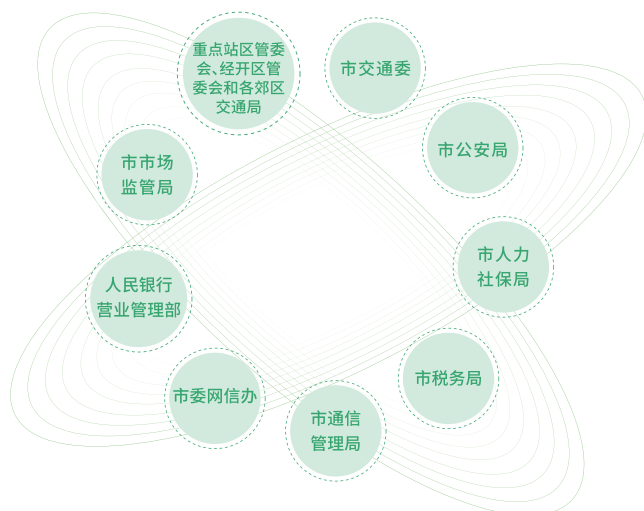


5. 市人力社保局

- (1) 需依法依规制定修订直接涉及劳动保障权益的**制度规则**和**平台算法**,通过“算法取中”等方式,合理确定考核和奖惩要素,**避免超强度劳动**和因此造成的安全伤害问题。
- (2) **不得限制劳动者多平台就业。**
- (3) 需按时足额向提供正常劳动的劳动者支付**不低于本市最低工资标准的劳动报酬**。
- (4) **需建立完善劳动者的申诉机制**,客观公正处理纠纷问题。



四、部门职责分工



1. **市交通委**统筹本市网约车管理工作，市、区交通主管部门依法负责网约车行业日常监管和执法；
2. **市公安局**负责对驾驶员、车辆进行安全审核，监督网络安全管理制度落实、防范和查处有关违法犯罪活动，妥善处置涉稳、涉恐等突发事件和群体性事件；
3. **市人社局**负责督促落实人力社保相关法律法规。引导网约车平台依法依规与驾驶员订立劳动合同或协议；
4. **市税务局**负责加强税收征缴监管，依法查处违反税收法律、行政法规的行为；
5. **市通信管理局**负责依法监管网络运行安全，处置危害网络和信息安全的行为，配合相关部门依法处置被认定存在违规行为的网约车平台；
6. **市委网信办**负责做好网约车平台发布的信息内容管理工作，依法处置网上有害信息行为，配合有关部门依法处置被认定存在违法违规行为的网约车平台；
7. **人民银行营业管理部**负责依法处理银行或非银行支付机构违法违规提供支付结算服务的行为；
8. **市市场监管局**负责规范计程计时的计量行为，依法查处计量违法行为和价格违法行为；加强对网约车平台广告内容、不正当竞争行为的监管；对违反《电子商务法》《反垄断法》《反不正当竞争法》的行为依法查处；
9. **重点站区管委会、经开区管委会和各郊区交通局**负责对辖区内网约车经营违法行为进行查处。

五、法律责任

(一) 对网约车平台处罚

根据《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》、《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》，有下列情形之一的，相关部门依法依规查处：

1. 网约车平台有下列行为之一的，由交通行政执法部门责令改正，对每次违法行为处以 **5000 元以上 10000 元以下** 罚款；情节严重的，处以 **10000 元以上 30000 元以下** 罚款：

提供服务车辆**未取得**《网络预约出租汽车运输证》，或者线上提供服务车辆与线下实际提供服务车辆不一致的；



(2) 提供服务驾驶员**未取得**《网络预约出租汽车驾驶员证》，或者线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务驾驶员不一致的；

(3) 未按照规定保证车辆技术状况良好的；

(4) 起讫点均**不在许可的经营区域**从事网约车经营活动的；

(5) 未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的；

(6) 未按照规定制定服务质量标准、建立并落实投诉举报制度的；

(7) 未按照规定提供共享信息，或者不配合出租汽车行政主管部门调取查阅相关数据信息的；

(8) 未履行管理责任，出现**甩客、故意绕道、违规收费**等严重违反国家相关运营服务标准行为的。

2. 网约车平台**不再具备线上线下服务能力**或者有严重违法行为的，由交通行政执法部门依据相关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销相关许可证件。



3. 网约车平台**违法使用或者泄露**约车人、乘客个人信息的，由公安、网信等部门依照各自职责处以**2000元以上10000元以下**罚款；给信息主体**造成损失的，依法承担民事责任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。**

4. 有下列行为之一的，由交通行政执法部门责令改正，并处**1000元以上3000元以下**的罚款：

- (1) 聘用未按规定办理注册手续的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的；
- (2) 不按照规定组织实施继续教育的。

5. 网约车平台违反国家网络和信息安全有关规定的，由网信部门、公安机关和通信主管部门按各自职责依照相关法律法规规定给予处罚；**给信息主体造成损失的，依法承担民事责任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。**

6. 网约车平台公司拒不履行或者拒不按要求为公安机关依法开展国家安全工作，防范、调查违法犯罪活动提供技术支持与协助的，**由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。**

7. 对网约车平台有价格违法行为的，由市场监管部门进行处罚：

(1) “**网约车平台有违反明码标价规定行为的**，由市场监管部门责令改正，没收违法所得，可以并处**5000元以下**的罚款；

(2) 网约车平台存在利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易行为的，由市场监管部门责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处5万元以上50万元以下罚款。



(二) 对网约车驾驶员处罚

根据《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》，有下列情形之一的，相关部门依法依规查处：

1. 有下列行为的，由交通行政执法部门责令改正，并处**200元以上500元以下**的罚款。

- (1) 途中甩客或者故意绕道行驶；
- (2) 不按照规定使用出租汽车相关设备；
- (3) 不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求；
- (4) **未经乘客同意搭载其他乘客**；
- (5) 不按照规定出具相应车费票据；
- (6) 违反规定**巡游揽客、站点候客**；

(7) **无正当理由**未按承诺到达约定地点提供预约服务；

(8) 网络预约出租汽车驾驶员**违规收费**；



(9) 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。

2. 不再具备从业条件或者有严重违法行为的，由交通行政执法部门依据相关法律法规的有关规定撤销或者吊销从业资格证。

3. 违法使用或者泄露约车人、乘客个人信息的，由公安、网信等部门依照各自职责处以**2000元以上10000元以下**罚款；给信息主体造成损失的，依法承担民事责任；涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

(三) 其他处罚

根据《北京市查处非法客运若干规定》、《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》，有下列情形之一的，相关部门依法依规查处：

1. 有下列行为之一的，由交通行政执法部门责令改正，予以警告，并处以**10000元以上30000元以下**罚款；**构成犯罪的，依法追究刑事责任：**

(1) 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；

(2) **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》从事网约车经营活动的。

2. 未经许可擅自从事或者组织从事网络预约出租汽车客运经营的，由交通行政执法部门**责令停止经营，扣押车辆**，并按照国家和本市相关管理规定处以罚款。



3. 从事非法客运经营被执法部门处罚**两次**的，由公安机关交通管理部门**暂扣三个月机动车驾驶证**；从事非法客运经营被执法部门处罚**三次以上**的，由公安机关交通管理部门**暂扣六个月机动车驾驶证**。

4. 有下列行为之一的，由交通行政执法部门责令改正，并处**200元以上2000元以下**的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(1) 未取得从业资格证或者超越从业资格证核定范围，驾驶出租汽车从事经营活动的；

(2) **使用失效、伪造、变造的从业资格证，驾驶出租汽车从事经营活动的；**

(3) **转借、出租、涂改从业资格证的。**

(四) 其他相关单位法律责任要求

1. 市场监管局

经营者**违反明码标价**的，责令改正，没收违法所得，可以**并处5000元以下**罚款。

(《中华人民共和国价格法实施条例》第四十二条)

2. 人民银行

依据《非金融机构支付管理办法》第四十三条 支付机构有下列情形之一的，中国人民银行分支机构责令其限期改正，并处**3万元**罚款；情节严重的，中国人民银行**注销其《支付业务许可证》**；涉嫌犯罪的，依法移送公安机关立案侦查；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) **转让、出租、出借**《支付业务许可证》的；



(二) **超出核准业务范围或将业务外包的**；

(三) 未按规定存放或使用客户备付金的；

(四) 未遵守实缴货币资本与客户备付金比例管理规定的；

(五) **无正当理由**中断或终止支付业务的；

(六) **拒绝或阻碍**相关检查监督的；

(七) 其他危及支付机构稳健运行、损害客户合法权益或危害支付服务市场的违法违规行爲。

