福清市网络预约出租汽车平台公司

线下服务能力评价指南

（征求意见稿）

为进一步落实网络预约出租汽车(以下简称网约车)平台公司经营主体责任，提升线下管理服务水平，保障社会公众安全满意出行，推进交通运输服务高质量发展，根据《中华人民共和国安全生产法》《福建省道路交通安全条例》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《福清市网络预约出租汽车管理暂行办法》等有关规定，结合本市实际，制定本指南。

1 适用范围

本指南适用于拟申请本市《网络预约出租汽车经营许可证》 的申请人或已在本市取得《网络预约出租汽车经营许可证》的网约车平台公司。

2 运营单位

2.1 网约车平台公司应当具有企业法人资格，并取得注册 地省级交通运输主管部门出具的具备线上服务能力认定结果。

2.2 网约车平台公司在本市注册企业法人的，营业执照经 营范围应包含“网络预约出租汽车客运”。

2.3 本市经营的网约车平台公司或分公司（以下简称运营

单位），结合本市实际，按照运营规模，分为一类、二类、三类

运营单位。运营规模在 1000 辆以上（含）的为一类运营单位；运营规模在300辆以上（含）、1000辆以下的为二类运营单位；运营规模在 300辆以下的为三类运营单位。

2.4 运营单位应当有所有权人为企业的合作或自有车辆不少于100辆。

3 营业场所

3.1 办公场所

3.1.1 应当与运营单位运营规模相适应，满足日常办公需 求。

3.1.2 运营单位负责人、安全总监应当设置相对独立的办

公区域。

3.1.3 应当设置独立的窗口或办公区域，便于开展驾驶员 业务办理、政策咨询等日常事务。

3.1.4 应当设置独立的车辆安全、车容车貌检测区域，鼓励运营单位在福清市区域内建设具备休憩、餐饮等服务功能的驾驶员服务站，为驾驶员提供多元化的检测和休息场地。驾驶员服务站按照每50个驾驶员设置一个驾驶员服务站标准配置。

3.2 培训教育场所

3.2.1 应当具备对驾驶员开展线下、线上多种形式培训教 育的条件。

3.2.2 一类运营单位，培训教育场所一次性可容纳培训教 育的驾驶员人数不少于200人。

二类运营单位，培训教育场所一次性可容纳培训教育的驾驶员人数不少于100人。

三类运营单位，培训教育场所一次性可容纳培训教育的驾驶员人数不少于50人。

3.3 停车场所

3.3.1 应当具备对营运车辆车容车貌、安全技术状况、附 属设施进行检查的条件。

3.3.2 一类运营单位，停车场所一次性可停放车辆不少于

50辆。

二类运营单位，停车场所一次性可停放车辆不少于40辆。

三类运营单位，停车场所一次性可停放车辆不少于30辆。

4 营运车辆

4.1 网约车车辆条件

4.1.1 在本市公安机关交通管理部门注册登记为预约出租客运的七座及以下乘用车。

4.1.2 综合工况续航里程不少于400千米（换电式纯电动汽车及混电式电动汽车除外）的新能源纯电动；车辆轴距不小于2700毫米，行李箱容积不小于400升；车辆购置计税价格不低于10万元的新能源或者清洁能源车辆；或者车辆购置计税价格在15万元以上的非新能源纯电动汽车。

4.1.3 安装具有行驶、视频音频记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置，车辆卫星定位装置定位数据以及视频音频已经接入交通行业监管平台。

4.2 确需投放特类车辆、使用燃油车的，应当符合本市燃油车辆排放标准。

4.3按规定对车辆进行检验检测、二级维护和技术等级评定，达到一级技术条件，到交通运输主管部门进行年度审验。

5 运营管理

5.1 网约车平台公司承担承运人责任，运营单位应当保证 运营安全，保障乘客合法权益。

运营单位不得将车辆、驾驶员委托第三方进行线下管理的，不得将线下服务能力委托第三方实施。

5.2 运营单位应当在本市配备与运营规模相适应的运营管 理工作人员，包括运营单位负责人、安全管理人员、运营管理、投诉处理等工作人员。

5.2.1 运营单位负责人应当常驻本市办公，负责运营单位 全面工作，为运营单位安全生产、维护安定稳定第一责任人。

5.2.2 运营单位负责人发生变化的，应当提前一个工作日 将接任人员信息报送本市交通运输行政主管部门。

5.2.3 一类运营单位，应当配备运营单位负责人 1人，运 营管理人员按照公车公营每50辆车/人，个体从业车辆每10辆车/人的标准配置，投诉处理人员不少于 2人，个体从业车辆每增加10辆应增配一名客诉人员。

二类运营单位，应当配备运营单位负责人 1 人，运营管理人员按照公车公营50辆车/人，个体从业车辆每10辆车/人的标准配置，投诉处理人员不少于 1 人，个体从业车辆每增加10辆应增配一名客诉人员。

三类运营单位，应当配备运营单位负责人 1 人，运营管理人员按照公车公营每50辆车/人，个体从业车辆每10辆车/人的标准配置，投诉处理人员1人，个体从业车辆每增加10辆应增配一名客诉人员。

5.3 运营单位应当建立健全各项运营管理制度，包括：

⑴ 建立有效的车辆管理制度，包括日常对车辆安全检测和保持车容车貌整洁的措施。

⑵ 驾驶员管理制度及车辆技术档案制度。

⑶ 平台数据接入监管平台情况说明及维护保障制度。

⑷ 运价制定规则、动态调整系数及价格公示制度。

 ⑸ 服务投诉处理制度。

⑹ 服务质量保障及驾驶员服务质量评价结果公示制制度。

⑺ 安全生产、信息安全管理及运输保障制度。

法律、法规、规章及规范性文件规定的其他制度。

5.4 运营单位应当严格车辆、驾驶员核验，不断提高核验 技术能力，通过线上技术筛查和线下实地审核相结合的，灵活多 样的核验手段，保证提供服务的车辆具备合法营运资质，驾驶员 具有合法从业资格。保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下实 际提供服务的车辆、驾驶员一致。及时清理不符合规定的车辆和 驾驶员。

5.5 运营单位应当监督驾驶员规范营运、文明服务、安全

驾驶。

5.6 运营单位应当建立车辆技术档案，定期对车辆进行性能检测，保证车辆技术性能可靠，车身营运标识醒目，外观整洁 完好，车内环境整洁、卫生。

5.7 运营单位应当强化服务质量管理，提高服务投诉办理 速度及质量，向社会公布24小时服务投诉电话，接到投诉应在 24小时内处理，5日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

6 安全管理

6.1 运营单位应当在本市应当配备专职的安全总监，安全负责人不可同时担任安全总监；与运营规模相适应的安全生产管理工作人员并留有足够的安全生产专项资金。

6.1.1 安全总监，常驻本市办公，专人专职、不得兼任，严格按照国家安全生产的方针、政策、各种规章制度及各项标准， 对运营单位安全生产行使监督检查职能。

6.1.2 一类运营单位，应当配备安全生产管理人员不少于 2人，个体从业车辆达到10辆的应配置专职维稳人员1人，每增加50辆应增配专职维稳人员1人。

二类运营单位及三类运营单位应当配备安全生产管理人员不少于 1人，个体从业车辆达到10辆的应配备专职维稳人员1人，每增加50辆应增配专职维稳人员1人。

6.2 运营单位应当建立健全各项安全生产管理制包括

⑴ 企业综合应急预案。

⑵ 卫星定位与报警和影像装置及信息管理制度。

 ⑶ 信息安全及乘客隐私保护制度。

⑷ 车辆、乘客保险公示及交通责任事故处理制度。

 ⑸ 从业人员培训教育制度。

⑹ 法律、法规、规章及规范性文件规定的其他制度。

6.3 运营单位应当保证视频监控系统、入侵报警系统、紧 急报警装置或者其他安全技术防范设施的正常运作，达到相关要 求。

6.4 运营单位应当切实承担安全生产、稳定工作主体责任， 发生交通伤亡事故、群体性涉稳事件、驾乘人员安全等突发事件 时，要第一时间响应处置，配合调查。

6.4.1 运营单位应当建立健全突发事件的应急处置机制。 建立安全、应急 24 小时值班制度，加强对安全总监、安全生产 管理人员的培训教育，提升安全生产管理水平，有效预防和避免 安全事故、群体性涉稳事件的发生。

6.4.2 运营单位应当建立健全诉求与沟通机制。加强与从 业人员的联系，建立多时段、多形式的诉求、沟通渠道，及时掌 握安全、涉稳信息，全面了解从业人员动态。

6.4.3 运营单位应当快速反应，积极配合。安全事故、群 体性涉稳等突发事件发生后，应当及时启动应急预案，第一时间 上报网约车行业协会和相关管理部门。指定专人立即处置，采取措施、化解矛盾， 配合相关部门开展工作，力争将突发事件遏制在萌芽阶段，最大 限度减小损失与影响。

6.5 运营单位应当制定驾驶员法律法规、职业道德、服务 规范、安全运营等方面的岗前培训及继续教育计划，开展线下、 线上多种形式的培训教育，保证所属驾驶员每人每月接受不少于 一次线下培训，建立健全培训教育相关台账、档案并上传至交通运输管理部门指定的平台。

7 信息数据

7.1 运营单位应当在本市配备与运营规模相适应的信息技 术保障人员。

一类运营单位，应当配备信息技术保障人员不少于 1人。 二类运营单位及三类运营单位，应当保障信息技术保障。

7.2 信息数据接入

7.2.1 运营单位应当将附件列明的数据接入方案报送本市交通运输行政主管部门，并在申请经营许可时通过数据连通性测试。

7.2.3 车辆卫星定位信息，营运信息、车辆和驾驶员的基础信息，按照交通运输部《网络预约出租汽车监管信息交互平台总体技术要求（暂行）》（交办 运〔2016〕180 号）所列数据项，直接向本市交通运输行政主管部门实时、完整、全量传输。

7.3 信息数据管理

7.3.1 运营单位应当指定专人负责信息数据对接、维护工 作，及时配置所需资源，实时监控车辆、驾驶员动态情况。遇到紧急情况时，及时向有关部门报备。

7.3.2 运营单位在信息数据传输过程中应当做好信息安全 保障，建立健全信息安全制度，确保不出现信息被窃取、个人资 料泄露等网络安全事件。

7.3.3 运营单位应当做好车辆卫星定位、影像摄录、应急 报警等装置的日常维护工作, 保证装置正常使用。

8 企业信用

8.1 运营单位应当建立内部信用管理制度，诚信经营，积 极履行社会责任。

8.2 运营单位违法违规及失信行为等信息将纳入全国信用信息共享平台、国家企业信用信息公示系统和市场主体监管信息平台。

福清市网约车监管信息交互平台数据内容

**一、基础信息数据**

基础信息数据主要包含网约车平台公司基础信息数据，以及车辆、驾驶员、运价、注册乘客和平台公司服务机构信息等相关基本信息数据。

|  |  |
| --- | --- |
| **数据类** | **主要内容** |
| 网约车平台公司基础信息 | **包括字段：**统一社会信用代码、网络预约出租汽车经营许可证号、经营范围、经营区域、通信地址、行政区划编号、经营业户经济类型、经营许可证有效期起、经营许可证有效期止、经营许可证发证机构、经营许可证初次发证日期、注册资本、平台注册网络预约出租汽车车辆数、平台注册网络预约出租汽车驾驶员数量、法定代表人姓名、法人身份证号码、法人身份证照片、法人电话、银行或者非银行支付机构名称、非银行支付机构支付业务许可证编号、支付业务类型、业务覆盖范围、备付金存管银行 |
| 车辆基础信息 | **包括字段：**车辆所在城市、车牌号码、车牌颜色、车辆厂牌、车辆类型、车辆型号、所属车主、车身颜色、车辆照片（45度角彩色）、车辆发动机号、车辆识别VIN码、车辆燃料类型、核定载客位、车辆注册日期、年度审验状态、保险公司、保险号、保险类型、保险金额、保险生效时间、保险到期时间、运价类型、车辆发动机排量、车辆行驶总里程、车辆检修记录、主要部件更换记录、车辆检测和等级评定记录、车辆下次年检时间、车辆交通事故记录、车机违章情况、网络预约出租汽车运输证号、网络预约出租汽车运输证发证机构、经营区域、网络预约出租汽车运输证有效期起、网络预约出租汽车运输证有效期止、网约车初次登记日期、网约车发票打印设备序列号、卫星定位装置品牌、卫星定位装置型号、卫星定位装置安装日期 |
| 驾驶员基础信息 | **包括字段：**机动车驾驶证号、机动车驾驶员姓名、性别、国籍、户籍、住址、出生日期、驾驶证扫描件、初次领取驾驶证日期、准驾车型、驾驶证有效期限起、驾驶证有效期限止、网络预约出租汽车驾驶员证编号、驾驶员照片、驾驶员民族、驾驶员婚姻状况、驾驶员外语能力、驾驶员联系电话、驾驶员通信地址、驾驶员学历、网络预约出租汽车驾驶员证初领日期、驾驶员证发证日期、驾驶员证有效期止、驾驶员证发证机构、驾驶员培训课程名称、培训课程日期、培训开始时间、培训结束时间、培训时长、完成订单次数、交通违章次数、驾驶员合同（或协议）签署公司标识、合同（或协议）有效期起、合同（或协议）有效期止、是否巡游出租汽车驾驶员、专职或兼职司机、是否在“黑名单”内、司机手机型号、司机手机运营商、司机使用app版本号、使用地图类型、紧急情况联系人、紧急情况联系人电话、紧急情况联系人通讯地址、驾驶员服务质量信誉考核结果 |
| 运价信息 | **包括字段：**网约车平台公司标识、行政区划编号、运价类型、运价有效期起、运价有效期止、起步价、起步里程、单价、单程加价单价、单程加价公里、运营高峰时间起、运营高峰时间止、高峰时间单程加价单价、高峰时间单程加价公里 |
| 注册乘客信息 | **包括字段：**注册时间、乘客称谓、乘客电话、乘客性别 |
| 网约车平台公司服务所在地服务机构信息 | **包括字段：**网约车平台公司标识、服务机构所在地行政区划编号、服务机构名称、服务机构代码、服务机构具体地址、服务机构负责人姓名、联系方式、服务机构管理人姓名、联系方式、行政文书送达邮寄地址 |

**二、经营信息数据**

经营信息数据主要包含在网约车平台公司的车辆、驾驶员单次订单经营信息，即交易结束后对本次订单经营活动的信息汇总。

| **数据类** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 单次经营信息 | **包括字段：**网约车平台公司标识、订单编号、上车位置行政区划编号、驾驶员姓名、驾驶员证号、运价类型、车牌号码、车牌颜色、预计上车时间、等待时间、车辆实际出发经度、车辆实际出发纬度、实际上车地点、实际上车时间、车辆实际到达经度、车辆实际到达纬度、实际下车地点、实际下车时间、预定车型、实际使用车型、载客里程、空驶里程、载客时间、应收金额、实收金额、优惠金额、现金支付金额、电子支付机构、电子支付金额、Pos机收单机构、Pos机支付金额、预约服务费、附加费、高峰时段时间加价金额、夜间时段里程加价金额、结算状态、结算时间、发票状态 |
| 结算周期 | **包括字段：**网约车平台公司和银行、非银行支付机构的结算周期 |

**三、订单信息数据**

订单信息数据主要包含存储订单接收、订单撤销、订单派单和订单违约等相关信息。

| **数据类** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 订单接收 | **包括字段：**网约车平台公司标识、上车地点行政区划编号、订单编号、订单下达时间、选择运价类型、乘客备注、预计用车时间、预计出发地点经度、预计出发地点纬度、预计目的地点经度、预计目的地点纬度、预计出发地点详细地址、预计目的地点详细地址 |
| 订单撤销 | **包括字段：**网约车平台公司标识、上车地点行政区划编号、订单编号、订单时间、撤单时间、撤单原因（包括责任方信息） |
| 订单派单 | **包括字段：**网约车平台公司标识、上车地点行政区划编号、当前车辆经度、当前车辆纬度、车牌号、驾驶员证号、驾驶员电话、预计出发地点详细地址、预计出发地点经度、预计出发地点纬度、预计目的地点详细地址、预计目的地点经度、预计目的地点纬度 |
| 订单违约 | **包括字段：**网约车平台公司标识、上车地点行政区划编号、订单编号、订单时间、违约方、违约原因 |

**四、定位音频视频信息数据**

定位信息数据主要包含驾驶员端定位信息、车辆定位信息等各种定位有关信息，音频视频信息数据主要包含车内监控视频数据，音频数据，支撑行业监管。

| **数据类** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 驾驶员端定位信息 | **包括字段：**驾驶员端上传的公司标识、行政区划编号、订单编号、驾驶员姓名、车牌号码、定位时间、经度、纬度、瞬时速度、海拔高度、方向角、经营状态、加密标识 |
| 车辆定位信息 | **包括字段：**网约车平台公司标识、行政区划编号、订单编号、车牌号码、车牌颜色、定位时间、经度、纬度、定位仪瞬时速度、方向、海拔高度、方向角、报警状态、车辆状态、车辆运营状态、加密标识 |
| 车辆音频视频数据 | **包括字段：**网约车平台公司标识、车牌号码、时间轴、编码格式、逻辑通道号、数据类型、码流类型。 |

**五、服务质量信息数据**

服务质量信息数据主要包含乘客评价信息和驾驶员信誉信息，主要支撑质量监督考评。

| **数据类** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 乘客评价（投诉）信息 | **包括字段：**订单编号、评价时间、驾驶员满意度、车辆满意度、服务满意度、评价文字内容、投诉时间、投诉文字内容、投诉处理结果 |
| 驾驶员信誉信息 | **包括字段：**完成订单次数、处罚次数、处罚结果、服务质量信誉等级、服务质量信誉考核日期、服务质量信誉考核机构、乘客投诉次数 |