

# 上海市道路运输管理局文件

沪道运客〔2023〕99号

## 关于进一步规范网约车平台企业经营行为的通知

各网约车平台企业、网约车聚合平台企业：

为推进本市网约车健康有序发展，规范网约车平台经营行为，营造公平有序的营商环境，保障乘客和驾驶员的合法权益，结合行业实际，对网约车平台及网约车聚合平台企业（以下统称“平台企业”）提出以下工作要求：

**一、加快清退不合规车辆，不得向未取得营运资质的车辆和人员派发订单**

### （一）全面开展清退工作

**1.加强新增注册审核。**网约车平台企业通过行业监管平台数据比对，严格审核注册车辆、人员的相关许可资质。自即日起，不得新增未取得许可资质的车辆、人员从事网约车营运。

**2.清退现有不合规车辆。**各网约车平台企业全面清退未取得营运资质的车辆，制定“清退”时间表和量化指标，完成全面清退工作。

**3.不得与无资质平台合作。**网约车聚合平台企业加强平台内平台企业的经营资质审核，不得接入未取得经营资质的网约车平台企业，督促合作的平台企业清理不合规车辆和人员，提供服务的驾驶员和车辆均应办理相应网约车许可。

## **（二）加大一致性审核力度**

网约车平台企业应当合理吸收运力，加大驾驶员和车辆所有人一致性审核，不得组织或通过第三方合作商将具有营运资质的个人网约车车辆转租他人营运，停止人车信息不一致的新增驾驶员注册，不得向人车信息不一致的车辆派发订单。

## **二、规范经营行为，不得影响公平有序的竞争秩序**

### **（一）规范价格行为**

各网约车聚合平台企业和网约车平台企业应严格落实明码标价要求，在用户端打车界面显著位置展示运费规则，注明运费包含的具体收费内容和标准。运费规则须便于查询，应在三次点击内可获得相关内容。平台企业运价调整或采取优惠补贴政策的，须提前七日向社会公示。若涉及驾驶员收益的，应当提前七日向平台内注册驾驶员进行告知并听取意见。严禁采取大范围长时间的优惠补贴政策，严禁低价竞争，不得采取“一口价”等其他方式变相调价。

### **（二）规范派单行为**

平台企业应当按照乘客意愿，向平台内所有在线车辆公平派单，不得利用虚低的预估运价影响乘客选择，不得以排斥竞争为目的对巡游车和不同类型网约车实行倾向性派单。平台企业应当加强对车辆使用性质的审核和梳理，严禁向巡游车派发网约车订单。

### **（三）规范合作行为**

平台企业间合作或与第三方服务商合作时，应当在合作协议中明确各自主体职责，划清管理界限。严禁以任何方式进行“二选一”合作，不得利用流量倾向或排名导向等方式进行影响公平竞争的合作。网约车聚合平台企业与网约车平台企业合作时，不得干预网约车平台企业的价格行为，不得直接参与车辆调度和驾驶员管理，不得以技术支持为由深入参与网约车平台企业经营。

## **三、加强数据信息管理，不得违反数据上报及互联网信息服务有关规定**

### **（一）全量实时上传网约车营运数据**

平台企业应当按照有关规定，向本市行业监管平台及交通运输部网约车监管信息交互系统实时传输营运数据。不得对营运数据进行技术加工和删减，不得瞒报、漏报营运数据。

### **（二）实时传送巡游车订单信息**

平台企业应当明确区分巡游车和网约车订单信息，实时向行业指定系统传输巡游车订单信息，配合实现巡游车顶灯转换，不得向营运中的巡游车车辆派单。

### **（三）加强数据和信息的安全管理**

落实营运、网络等安全防范措施，加强营运数据和用户个人信息保护，配合有关部门开展监督检查等工作。

## **四、加大营运管理力度，维护乘客合法权益**

### **（一）完善驾驶员评价考核体系**

网约车平台企业严格落实驾驶员安全和服务的教育培训，并对

照驾驶员质量信誉考核指标以及行业服务规范要求，调整驾驶员“服务分”的考核规则，从注重服务频次转变为注重服务质量，引导驾驶员提高服务质量。

## **（二）提高咨询投诉处置效率**

一是平台企业应当在用户端显著位置展示客服联系方式，除线上客服外，还应当保留人工客服。二是应当按照行业要求，及时规范处置乘客投诉，加快处置效率，不得逾期处置。三是定期对处置质量进行回访分析，从办理效率、办理态度、办理结果三个维度对处置情况进行考核，其中办理效率及办理态度力争达到 100%。

## **（三）建立首问负责制度**

网约车聚合平台企业与网约车平台企业结合各自服务内容，建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制度。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，网约车聚合平台企业应当按照《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。

# **五、加强驾驶员权益保障，维护良好从业就业环境**

## **（一）降低过高抽成比例**

根据交通运输部《2023 年推动交通运输新业态平台企业降低过高抽成工作方案》的工作要求，各网约车平台企业再次梳理抽成情况，并与从业人员代表、行业协会进行沟通协商，制定本企业降低过高抽成比例上限的工作方案，并于今年 6 月底上报市交通管理部门后向社会公布。

## **（二）畅通驾驶员沟通渠道**

各网约车平台企业应当建立驾驶员服务专线，通过高效沟通帮助驾驶员解决困难。同时，还可以通过城市经理“一对一”、司机党建“面对面”等方式，不断拓宽与驾驶员沟通渠道，定期听取驾驶员意见，了解和解决驾驶员合理诉求。

### **（三）推进灵活就业试点工作**

根据《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的实施意见》的要求，鼓励各网约车平台企业通过参加职工互助专享保障、通过购买人身意外、雇主责任等商业保险，保障网约车驾驶员的合法权益。

## **六、强化底线思维，维护行业安全稳定**

各网约车平台企业应当加强驾驶员和车辆的安全管理，按照《中华人民共和国安全生产法》有关规定，强化运营安全管理；平台企业在制定或调整经营策略时，应当提前研判评估，涉及重大策略调整时，应当做好妥善应对处置方案，共同维护行业队伍稳定。

市道路运输主管部门将会同市交通行政执法部门加强对网约车平台企业的日常监管和执法检查，并按照交通运输新业态协同监管机制，会同相关协同监管部门采取联合约谈、联合检查以及视情暂停区域内互联网服务等联合处置措施。

特此通知。

上海市道路运输管理局

2023年6月9日

---

抄送：市交通委，委执法总队，市道运中心，出租汽车行业协会。

---

信息公开属性：主动公开

---

上海市道路运输管理局办公室

---

2023年6月9日印发