揭阳市网络预约出租汽车驾驶员经营服务行为管理规定

（征求意见稿）

第一条 为规范网络预约出租汽车（以下简称网约车）驾驶员经营服务行为，严厉打击网约车驾驶员宰客、违规加价、拒载等损害乘客合法权益的违法违规行为，提升网约车经营服务质量，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）、《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）、《广东省出租汽车经营管理办法》（广东省人民政府令247号）、《揭阳市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（揭府规〔2025〕2号）等有关规定，结合本市实际，制定本规定。

第二条 网约车平台公司应当加强对接入网约车车辆和驾驶员经营行为的日常监管，发现驾驶员订单取消异常、线下加价议价、拒载等违法违规行为的，应当及时推送警示信息，按平台规则对驾驶员作出相应处罚，并将违规行为及处理情况上报交通运输管理部门。

第三条 网约车平台公司应当建立健全下列网约车车辆及驾驶员管理制度:

（一）建立乘客评价、服务质量投诉及处理制度。网约车平台企业应当自觉接受社会监督，公布服务监督电话，建立24小时服务投诉值班制度，设立专门的投诉受理部门或人员受理投诉。网约车平台企业收到乘客投诉后，应当在10日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

（二）建立驾驶员服务质量考核机制和驾驶员违规惩处管理规则。网约车平台企业应当明确驾驶员安全行车、文明服务的基本要求与禁止性行为准则，驾驶员违规惩处管理规定应具备分级处理机制，依据违规行为的性质、情节严重程度以及对行车安全的影响大小，详细界定警示警告、通报批评、扣除服务分、停运整顿、接受专项培训直至解除合作、聘用等不同层级的处罚措施。

（三）建立驾驶员培训教育制度。网约车平台企业应当每月至少组织开展一次驾驶员统一培训，培训内容应当包括政策法规、社会责任和职业道德、服务规范、安全运营和节能减排知识等方面，并建立培训档案，增强驾驶员安全意识、业务技能和职业素养。

第四条 网约车驾驶员在运营过程中，应当遵守国家对驾驶员在法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的资格规定，文明行车、优质服务。不得有下列行为:

（一）违反规定拒载、途中甩客或者故意绕道行驶;

（二）未经约车人或乘客同意、网约车驾驶员无正当理由未按承诺到达约定地点提供预约服务;

（三）违规收费、加价、宰客;

（四）未经乘客同意搭载其他乘客;

（五）不按照规定使用文明用语，车容车貌不符合要求;

（六）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;

（七）违反网约车服务质量的其他行为。

第五条 网约车驾驶员违反本规定第四条规定发生拒载、加价、宰客等违规行为的，按照季度周期的违法行为数量分别采取相应惩戒措施:

（一）累计达到 1 起的，由所属网约车平台对其进行警示谈话，所属网约车平台应当组织其参加不少于 2 个学时的专项教育培训;

（二）累计达到 2 起的，由所属网约车平台对其进行警示谈话，所属网约车平台应当组织其参加不少于 4 个学时的专项教育培训，暂停派单 3 天;

（三）累计达到 3 起的，所属网约车平台应当组织其参加不少于 4 个学时的专项教育培训，暂停派单 7 天；由违法行为发生地交通运输管理部门对其予以通报批评，纳入不良记录驾驶员名单并推送至所属网约车平台及全市各网约车

平台；

（四）累计达到4起及以上的，所属网约车平台应当对其暂停派单30天；由违法行为发生地交通运输管理部门对其予以约谈，开展专项教育培训，纳入不良记录驾驶员名单并推送至所属网约车平台及全市各网约车平台；违法行为情节严重且拒不整改的，依据相关法律法规的有关规定撤销或者吊销从业资格证件。

第六条 各级交通综合运输执法部门要聚焦辖区内机场、车站、景区、商圈、客运站场等乘客集中区域，重点查处网约车驾驶员拒载、加价、宰客等违法违规经营行为，对违法违规主体依法依规严肃查处。

第七条 网约车平台公司未履行管理责任，出现驾驶员拒载、加价、宰客等严重违反国家相关运营服务标准行为的，依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第三十五条规定予以处罚、责令改正。

网约车平台企业不按规定组织实施继续教育的，依据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》第四十四条规定予以处罚、责令改正。

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，由交通运输主管部门依据相关法律法规责令停业整顿、吊销相关许可证件。

第八条 全市各级交通运输主管部门应当畅通12345市

民服务热线、12328交通服务监督热线等投诉举报渠道，及时受理和核查乘客投诉举报。对查证属实的违规行为，依法依规处理，并将处理结果反馈投诉人。

第九条 全市各级交通运输主管部门应当建立健全网约车经营服务监督检查制度，采取日常检查、专项检查、重点抽查等方式，加强对网约车平台企业、驾驶员、车辆的监督管理。

第十条 本规定所称“拒载”是指驾驶员在有合理运输能力的情况下，无正当理由拒绝载送乘客的行为。

本规定所称“宰客”是指驾驶员利用信息不对称、乘客不熟悉路况或计价规则等情形，以不正当手段谋取高额运费的行为。

本规定所称“加价”是指驾驶员在订单生成后，以各种理由要求乘客支付超出平台公示计价规则所计算费用的行为。

第十一条 本规定未有规定的其他事项，相关法律、法规、规章有规定的，从其规定。

第十二条 本规定由揭阳市交通运输局负责解释。

第十三条 本规定自发布之日起施行，有效期3年。