

南京市交通运输局
中共南京市委社会工作部
中共南京市委网络安全和信息化委员会办公室
南京市发展和改革委员会
南京市公安局 文件
南京市人力资源和社会保障局
南京市市场监督管理局
南京市总工会

宁交规范〔2026〕2号

关于印发《南京市网络预约出租汽车经营服务
管理实施细则》的通知

各有关单位：

为进一步规范我市网约车经营服务及其相关管理活动，特制

定《南京市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》，现印发实施，请遵照执行。

南京市交通运输局

中共南京市委社会工作部

中共南京市委网络安全和信息化委员会办公室

南京市发展和改革委员会

南京市公安局

南京市人力资源和社会保障局

南京市市场监督管理局

南京市总工会

2026年5月20日

南京市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则

第一章 总则

第一条 为规范网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）客运经营管理，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，根据《南京市网络预约出租汽车管理办法》等有关规定，制定本细则。

第二条 本市行政区域内网约车经营服务及其相关管理活动适用于本实施细则。

第三条 市交通运输行政主管部门负责本市行政区域内网约车经营者、车辆和驾驶员准入许可以及其他行业管理工作，具体负责玄武区、鼓楼区、秦淮区、建邺区、雨花台区、栖霞区范围内网约车车辆和驾驶员营运服务活动的日常监督管理。江北新区、江宁区、浦口区、六合区、溧水区、高淳区交通运输行政主管部门负责本区域内网约车车辆和驾驶员营运服务活动的日常监督管理。

第四条 市级交通运输、发展和改革委员会、公安、人力资源和社会保障、市场监管、网信、地方金融监督管理、通信、市总工会等部门建立网约车经营服务联合监管工作机制，充分发挥各自职能，密切协调配合，强化信息数据共享，加强对网约车经营者经营行为的监管。

第二章 经营许可

第五条 申请从事网约车经营的，根据《南京市网络预约出

租汽车管理办法》第七条规定，应当向市交通运输行政主管部门提出申请，并提交下列材料：

（一）网络预约出租汽车经营许可证申请表；

（二）企业法人营业执照原件；在本市设立服务机构的，应当提交服务机构营业执照原件；

（三）企业法定代表人身份证明原件；在本市设立服务机构的，服务机构负责人身份证明原件；委托他人办理的，提供授权委托书原件和被委托人本人身份证明原件；

（四）《申请从事网约车经营具备线上服务能力的认定结果》原件；

（五）车辆卫星定位装置相关数据按要求接入本市交通运输管理机构监管平台的连通性测试报告原件；接入网约车平台公司的车辆安装固定式具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、具有车内影像摄录功能的装置及应急报警装置的承诺书原件；

（六）网约车平台公司投保承运人责任险等相关保险合同原件；

（七）接入车辆具有统一规范标识的说明材料，具有平台标识的样车照片及接入平台的车辆与样车标识一致的承诺书原件；

（八）在本市营业场所（含办公场所、停车场所、培训教育场所）产权登记证明材料原件，营业场所为租赁的，提供与场所产权所有人签订的合法有效的租用合同原件；

（九）经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度等文本，具体包括驾驶员管理制度、车辆管理制度、安全生产

管理制度、服务投诉处理制度、服务质量保障及驾驶员服务质量评价结果公示制度，信息安全及乘客隐私保护制度，平台数据库接入监管平台维护保障制度，运价制定规则、动态调整系数及价格公示制度，车辆、乘客保险公示及交通事故责任处理制度，卫星定位与报警和影像装置及信息管理制度，从业人员培训教育制度，企业综合应急预案；

（十）企业组织架构说明材料原件，法定代表人、负责人及运营管理、安全管理、服务投诉、培训教育、信息管理等所属管理人员信息清单原件，企业与所属管理人员签订的劳动合同证明材料原件；

（十一）使用电子支付的，与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议原件。

第六条 市交通运输行政主管部门与符合条件的网约车平台公司签订《经营服务协议》，发放《网络预约出租汽车经营许可证》。网约车平台公司取得《网络预约出租汽车经营许可证》后，按照规定向通信主管部门申请互联网信息服务备案，方可开展相关业务。

网约车平台公司应当自网络正式联通之日起 30 日内，按照规定到公安机关办理备案手续。

第七条 网约车经营许可有效期为 4 年，在经营许可有效期届满 30 日前，网约车平台公司可以向原许可的交通运输行政主管部门提出延续经营许可有效期的申请，符合条件的，准予延续，每次延期期限为 4 年；不符合条件的，不予延续许可。

网约车平台公司变更经营场所、名称等事项，应当到市交通运输行政主管部门办理《网络预约出租汽车经营许可证》变更手续。

第八条 因违法违规、长期无实质性经营等情形，被依法吊销、撤销、注销、撤回网络预约出租汽车经营许可的企业，应当自终止经营之日起 10 日内将《网络预约出租汽车经营许可证》交回市交通运输行政主管部门。逾期未交回的，市交通运输行政主管部门依法注销该许可证。

第九条 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，根据《南京市网络预约出租汽车管理办法》第九条规定，应当提交下列材料：

（一）网络预约出租汽车运输证申请表；

（二）车辆所有人为企业的，应当提供企业法人营业执照；车辆所有人为个人的，应当提供个人身份证明、《网络预约出租汽车驾驶员证》，个人名下无其他从事网约车经营车辆的承诺书，以及相关服务承诺书；

（三）车辆所有人与取得经营许可的网约车平台公司签订的入网服务协议；

（四）未注册登记的新车提供车辆购置发票及车辆合格证，已注册登记的车辆提供车辆登记证书、车辆行驶证；

（五）车辆使用性质登记为“预约出租客运”的车辆登记证书、车辆行驶证；

（六）车辆安装固定式具有行驶记录功能的车辆卫星定位装

- 置、具有车内影像摄录功能的装置及应急报警装置的说明材料；
- (七) 车辆具有交强险、承运人责任险等营运车辆相关保险合同证明材料；
 - (八) 车辆挂牌后 45 度角彩色照片 2 张及照片电子文档；
 - (九) 车辆所有人对提交的信息、数据及材料真实性的承诺书。

距注册登记不超过 2 年的车辆，其动力电池、驱动电机、电控系统等机动车综合性能应符合《南京市网络预约出租汽车管理办法》第九条规定的条件。

第十条 车辆有下列情形之一的，应当退出网约车经营：

- (一) 《网络预约出租汽车运输证》有效期届满的；
- (二) 车辆所有人在《网络预约出租汽车运输证》有效期届满前申请退出网约车经营的；
- (三) 车辆所有人为企业，该企业营业执照被吊销、撤销或者注销的；
- (四) 车辆所有人为个人，该个人《网络预约出租汽车驾驶员证》被吊销、撤销或者注销的；
- (五) 网约车车辆行驶里程达到 60 万千米，或者使用年限达到 8 年的；
- (六) 不符合有关法律、法规和国家标准或者行业标准规定的安全生产条件的。

第十一条 已取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆所有人退出网约车经营、申请办理车辆使用性质变更时，应当先向市

交通运输行政主管部门申请注销《网络预约出租汽车运输证》。

车辆所有人申请注销《网络预约出租汽车运输证》的，应当提交注销申请、运输证原件、与平台签订的终止协议等材料，市交通运输行政主管部门应当于5个工作日内完成注销，车辆所有人凭市交通运输行政主管部门出具的营运车辆注销凭证向公安机关交通管理部门申请办理车辆使用性质变更登记。

第十二条 符合条件的网约车驾驶员，衔接国家延迟退休政策相应延迟从业年龄，超过延迟年龄的，其从业资格证将被注销。

驾驶员从业资格注册可以通过网约车平台公司向市交通运输行政主管部门报备完成，报备信息包括驾驶员从业资格信息、与网约车平台公司签订的劳动合同或者协议等。《网络预约出租汽车驾驶员证》3年注册有效期满需继续从业的，可以通过签约网约车平台公司向市交通运输行政主管部门报备申请延续注册。

网约车驾驶员与网约车平台公司解除劳动合同或者协议的，应当通过网约车平台公司向市交通运输行政主管部门报备完成注销。

第十三条 市交通运输行政主管部门会同市公安机关建立网约车管理网上联合审核工作机制。

市交通运输行政主管部门每季度将持证网约车驾驶员信息提供给公安机关，核查其背景信息变化情况。核查发现驾驶员有下列情形之一的，由市交通运输行政主管部门撤销其从业资格证，并公告作废：

(一) 有交通肇事犯罪记录、危险驾驶犯罪记录、酒后驾驶记录的;

(二) 有吸毒记录、暴力犯罪记录的;

(三) 有最近连续 3 个记分周期内记满 12 分记录的。

第十四条 市交通运输行政主管部门应当定期向社会发布网约车经营者数量、运力规模、从业人员数量等信息,引导网约车市场健康发展。

第十五条 市交通运输行政主管部门每月动态监测合规网约车的日均订单总量变化幅度、单车日均订单量、出租车里程利用率三项指标,并根据指标变化确定网约车暂停新增运力或者恢复运力发展。运力申请的具体办法由市交通运输行政主管部门另行制定。

第十六条 市交通运输行政主管部门动态监测网约车市场运力规模、订单量、驾驶员收入及劳动强度等数据,定期发布行业运行报告及风险预警,引导从业者理性评估市场风险。

网约车平台公司和车辆所有人企业应当客观宣传行业收入实际水平,做好新增驾驶员的市场风险提示,不得以虚假、夸大宣传及其他违法违规行爲欺骗、误导驾驶员从事网约车营运。

第三章 经营行为

第十七条 网约车平台公司应当具备下列经营服务能力:

(一) 配备与经营规模相适应的固定办公场所、停车场地及专业管理人员,依法与管理人员签订劳动合同并缴纳社会保险;

(二)组织驾驶员开展从业前培训、日常培训以及重点人员专项培训教育，涵盖法律法规、职业道德、文明服务、安全运营等方面，建立培训档案，定期开展驾驶员线下见面交流与针对性培训，提升驾驶员职业素养；

(三)建立车辆定期检查、保养制度，并建立车辆维修、保养档案，实现车辆从准入到退出的全过程管理，通过定期检验、车辆检查、线上监控等方式，确保车辆符合安全技术条件，卫星定位、车载视频、应急报警等装置正常使用；

(四)建立健全车辆运行动态监控机制，利用车载设施设备，及时发现并纠正驾驶员违法违规驾驶行为，事故发生后应当立即报告信息、封存监控数据和视频资料，配合事故调查；

(五)依法设置安全生产管理机构、配备安全生产管理人员，主要负责人和安全生产管理人员应当具备与本企业所从事的网约车经营服务活动相适应的安全生产知识和管理能力，并应当按规定参加交通运输行政主管部门组织的安全生产知识和管理能力考核；

(六)建立事故处理机制，明确重大事故上报流程，及时处置安全生产突发事件；

(七)建立合理定价机制，规范平台费用管理，接受社会监督；

(八)制定派单规则，保证公平派单，且不得将订单转卖、重复抽成。

(九)法律、法规、规章等规定的其他要求。

第十八条 车辆所有人企业应当具备下列服务能力：

（一）配备与车辆营运规模相匹配的车辆资产管理、资质管理专职人员，依法与其签订劳动合同并缴纳社会保险；

（二）确保车辆权属清晰、《网络预约出租汽车运输证》等营运资质手续完备且在有效期内；

（三）建立车辆全生命周期技术管理档案，对车辆购置、登记、检测、维保、保险续保至退出营运的全流程信息如实记录，定期开展车辆技术状况现场核查，确保车辆符合网约车营运安全技术标准，按期完成年度安全性能检测；

（四）建立车载设备专属运维保障机制，配备专业人员或委托合规运维机构，对车辆卫星定位、影像摄录、应急报警等装置开展日常检查和故障快速处置，保障车辆装置安装率 100%、营运期间设备在线率不低于 98%，并按要求配合监管部门调取设备数据；

（五）建立车辆保险动态管理体系，按期完成营运车辆交强险和其他与网约车平台合同约定的相关营运保险的投保工作，确保保险赔付额度能够充分覆盖网约车日常营运过程中可能发生的赔付需求，车辆营运期间保险全覆盖、不脱保、保额充足，杜绝脱保及保额不足风险；

（六）与取得经营许可的网约车平台公司签订入网服务协议，建立与签约网约车平台公司、驾驶员的营运协同沟通机制，及时传达行业监管要求和车辆使用规范，妥善解决车辆使用、维保及营运衔接中的相关问题，做好驾驶员车辆操作、设备使用的

指导服务；

（七）建立车辆营运合规管理台账，如实记录车辆合规率、交通违章、事故处置等情况，应当按要求向行业监管部门和签约平台报送车辆营运相关数据，确保数据真实、完整、规范；

（八）履行安全主体责任，与驾驶员签订合法规范合同，不得将车辆发包、出租给不具备安全生产条件或相应资质的单位、个人；

（九）应当严控经营风险，不得通过以租代售、收取高额风险抵押金等方式向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险；

（十）法律、法规、规章等规定的其他要求。

第十九条 网约车聚合平台公司应当具备下列经营服务能力：

（一）聚合平台应当对所接入网约车经营者落实核验责任，不得为未取得许可的网约车经营者提供网约车聚合服务；督促平台内网约车经营者对驾驶员和车辆相关许可严格核验把关，发现平台内网约车经营者接入未取得许可的车辆、驾驶员从事网约车运营服务的，应当采取要求网约车经营者停止相应服务、断开链接等必要的处置措施，并向交通运输部门报告；

（二）为在其平台上发生的交易与服务承担管理责任与安全保障义务，快速响应处置驾驶员和乘客反映的各类诉求和问题，依法落实乘客因安全责任事故投诉的首问负责和先行赔付责任；

（三）明确聚合平台的信息服务、技术服务等费用标准；

（四）建立不合理收费行为风险识别评估机制，不得把价格

打折、优惠券、抵扣券等平台促销费用转嫁由驾驶员承担；

（五）制定派单规则，保证公平派单，加强订单溯源监测管理，并督促合作的网约车平台公司不得将订单转卖、重复抽成。

第二十条 网约车合规码为专属二维码，实行一车一码，是网约车的电子身份证，绑定车牌、《网络预约出租汽车运输证》、《网络预约出租汽车驾驶员证》等合规信息，扫码可验。

网约车合规码可以由网约车平台公司向市交通运输行政主管部门统一申领，组织车辆所有人张贴在车身醒目位置。不得擅自伪造、冒用、故意遮挡或损坏合规标识，破损、脱落的应当及时更换。驾驶员直接申领或者因破损、脱落需要重新补贴网约车合规码的，可以通过南京交通执法微信公众号线上申领。

网约车内应当配有服务质量监督卡，乘客扫合规码即可查验车辆资质，若线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际服务车辆、驾驶员不一致的，或者与服务质量监督卡上的信息不一致的，乘客可以通过 12328 服务热线向交通运输行政主管部门投诉举报。经查实为非法营运的，交通运输行政主管部门依法对驾驶员和派单平台分别处罚。

第二十一条 乘客应当遵守下列乘车规定：

- （一）不得向驾驶员提出不符合道路交通安全规定的要求；
- （二）不得携带管制器具或者具有爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性等法律法规禁止携带的物品；
- （三）自觉履行与网约车平台公司达成的电子协议并支付车费；

(四)不得携带超出车辆行李厢容积的物品以及其他污损车辆的物品;

(五)携带犬、猫等动物乘车的应当征求驾驶员的意见;

(六)醉酒者、精神病患者乘车的,应当有陪同(监护)人员;

(七)不得在网约车内吸烟、吐痰、扔杂物或者损坏车内设施、设备。

乘客有违反上述情形之一的,网约车驾驶员可以拒绝或者终止提供服务,终止服务前产生的车费,乘客应当支付。

第二十二条 网约车平台公司应当向市交通运输行政主管部门监管平台实时传输网络服务平台运营数据,并接收监管平台反馈的管理信息。相关传输数据可以依法与公安等监管部门共享。传输数据包括平台登记、运营、交易数据,车辆和驾驶员基本信息,服务质量以及乘客评价信息等,网约车平台公司应当保证传输数据的完整性、规范性、真实性。网约车平台公司月度总订单数据下降异常的,应当主动排查并向市交通运输行政主管部门说明。

网约车平台公司应当按照规定记录驾驶员、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。

第二十三条 网约车平台公司、网约车聚合平台公司不得利用其网络服务平台发布或者传播法律法规禁止传播的有害信息,不得为企业、个人及其他团体、组织发布或者传播有害信息提供

便利。发现其他企业、个人及其他团体、组织利用其网络服务平台发布或者传播有害信息的，应当立即停止传输该信息，采取删除等处置措施，防止信息扩散，保存有关记录，并向国家有关机关报告。

第二十四条 具备出租汽车经营权的巡游出租汽车可以申请变更为网约车，变更后经营期限按原巡游出租汽车经营权期限执行，车辆使用年限按《机动车强制报废标准规定》确定。

网约车平台公司可以向巡游出租汽车经营者提供网络预约方式揽客服务，将巡游出租汽车纳入网约车平台管理，并依法承担承运人责任。本市《巡游出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车驾驶员证》实行互认。驾驶员可以在原证件有效期届满前跨类驾驶巡游出租汽车或者网络预约出租汽车。

第二十五条 巡游出租汽车从事巡网一体经营的，车辆经营范围包含客运出租运输、网络预约出租汽车客运两类。巡网一体车辆应当统一规范车身识别色和标志标识设计，按国家规定配备车载设备装置，安装新型计程计价设备。

第二十六条 网约车经营者不得异地经营、从事或者变相从事班线客运经营，不得向起讫点两端均不在许可经营区域内的车辆派单，不得向电子围栏区域内的网约车发布召车信息，不得向处于载客状态的车辆驾驶员发布其他预约业务信息。

任何企业和个人不得以私人小客车合乘名义提供道路运输经营服务。私人小客车合乘提供者以营利为目的开展道路运输经营活动的，由交通运输行政主管部门依法查处。

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，包括在互联网群组（微信群、QQ群、抖音等）内发布“人找车、车找人”类的拼车、约车等非法营运信息，群组建立者、管理者应当承担管理责任。

营运车辆存在未购买交强险和承运人责任险、脱保的，未按规定进行年度安全性能检测且经责令整改仍未进行安全性能检测等情形的，网约车平台公司不得提供运营服务；营运车辆未购买其他商业保险的，网约车平台公司按照协议约定可以不提供运营服务。

第四章 经营规则

第二十七条 为防止出现网约车行业价格无序竞争问题，网约车行业协会在市交通运输、市发展和改革、市市场监管等行政主管部门指导下，可以调研评估或者委托第三方专业机构评估网约车运营成本，为网约车经营者合理定价提供参考。禁止网约车经营者以低于网约车运营成本的价格扰乱市场竞争秩序。

第二十八条 网约车平台公司应当保持经营策略相对稳定，在网约车平台客户端显著位置公布运价规则，实行明码标价。在修改收费项目、规则、标准等平台服务协议内容或者调整定价机制、动态加价机制等涉及驾驶员和乘客利益的规则前，应当公开征求利益相关人的意见，公示拟修改的内容和理由，并采取合理措施确保有关各方能够及时充分表达意见，公示期应当不少于7日。

平台内网约车驾驶员不接受修改内容，要求退出平台的，平台不得阻止，平台和平台内网约车驾驶员按照修改前的协议承担相关责任。

第二十九条 网约车聚合平台公司向网约车平台公司收取服务费用，应根据自身经营成本，遵循公平、合法和诚实信用的原则，合理制定收费标准。

网约车平台公司应当按要求实行阳光抽成，根据自身经营成本，基于服务协议、交易规则、交易习惯等因素，遵循公平、合法和诚实信用的原则，充分考虑平台内网约车驾驶员收入状况，降低过高抽成。

鼓励网约车平台公司、网约车聚合平台公司在保障驾驶员合理收益前提下，以降低平台抽成、免抽佣等方式参与市场公平竞争；在发生自然灾害、突发公共卫生事件等情况下，鼓励平台企业主动承担社会责任，采取减免佣金、降低收费标准等帮扶政策。

第三十条 网约车经营者应当遵循规则公平、算法向善、依法竞争、合规经营的原则，落实算法安全主体责任，不得利用数据和算法、技术、资本优势、平台规则等从事《中华人民共和国反垄断法》禁止的垄断行为。

网约车平台公司、网约车聚合平台公司作为算法推荐服务提供者，应当在提供服务之日起 10 个工作日内通过互联网信息服务算法备案系统填报服务提供者的名称、服务形式、算法类型、算法自评估报告、拟公示内容等信息，履行备案手续。已完成国家算法备案的全国性平台，向本市交通运输行政主管部门报送备

案信息。备案信息发生变更或者终止服务的，应当及时办理变更或者注销的备案手续。

网约车经营的算法推荐服务提供者应当按照国家有关规定开展安全评估。

第三十一条 网约车平台公司或者网约车聚合平台公司不得利用数据和算法技术以及平台规则，有下列行为：

（一）根据驾驶员和乘客的偏好、交易习惯等特征，利用算法“大数据杀熟”，在交易价格上实施不合理的差别化定价；

（二）通过个性化推荐算法，向驾驶员过度推荐推送“一口价”“特惠单”，且未提供便捷的选项让驾驶员关闭个性化推荐，剥夺驾驶员自主选择权；

（三）使用歧视性算法设置不合理的限制和障碍，对驾驶员随意实施封禁屏蔽，限制获取流量、接受订单；

（四）强迫驾驶员在本平台和其他竞争性平台间作出选择，并通过限制流量、扣取保证金等方式予以惩戒，限制驾驶员多平台接单；

（五）法律、法规规定的利用数据、算法技术实施的其他违法行为。

第三十二条 网约车平台公司、网约车聚合平台公司不得利用平台规则，有下列不正当价格行为：

（一）未按规定在平台客户端实行明码标价；

（二）利用虚假或使人误解的价格手段，诱导欺诈消费者；

（三）订单价格明显低于网约车运营成本，低价倾销扰乱正

常市场秩序；

（四）法律、行政法规禁止的其他不正当价格行为。

第三十三条 平台内从事网约车服务的驾驶员认为网约车平台公司收费超过合理水平的，可以向平台反映并提交相关材料。平台应当及时答复，并与平台内驾驶员积极协商。

对平台内驾驶员反映集中的问题，平台应当进行研究评估，对不合理的收费规则及时修改完善。

第三十四条 网约车平台企业应当根据用工事实和劳动管理程度，综合考虑驾驶员对工作时间及工作量的自主决定程度、劳动过程受管理控制程度、是否需要遵守有关工作规则和劳动纪律及奖惩办法、工作的持续性、能否决定或者改变交易价格等因素，与符合确立劳动关系情形的驾驶员订立劳动合同，与不完全符合确立劳动关系情形的驾驶员订立书面协议。

劳动合同应当明确网约车平台公司和驾驶员的基本信息、劳动合同期限、工作时间和休息休假、劳动报酬、社会保险、劳动保护等事项，保护驾驶员取得劳动报酬、休息休假等合法权益，为驾驶员缴纳社会保险。

书面协议可以在驾驶员注册平台个人账户时订立，也可以在驾驶员执行平台工作任务前订立。书面协议的内容一般包括平台企业和劳动者的基本信息、订单推送与确认、报酬、服务时间与休息、职业保障、协议的变更与解除，以及违约责任、争议解决等事项。

第三十五条 引导和支持不完全符合确立劳动关系情形的网

约车驾驶员参加相应的社会保险，鼓励平台企业给予部分社会保险费补助。

个人所有车辆领取《网络预约出租汽车运输证》、依托平台从事网约车经营活动，按照民事法律调整双方的权利义务。鼓励引导个人经营的驾驶员以灵活就业人员身份参加职工养老保险。

鼓励网约车经营者购买人身意外险、车上人员责任险等商业保险，多途径保障驾驶员和乘客的生命财产安全。

第三十六条 纳入新就业形态人员职业伤害保障试点的网约车平台企业，为通过平台注册并接单驾驶员缴纳职业伤害保障费，每单必保、每人必保，加强职业伤害预防。驾驶员在多个平台注册接单的，平台企业均应当为其参加职业伤害保障。发生职业伤害事故后，由发生职业伤害时正在执行订单任务的派单平台承担职业伤害保障的平台责任。

第三十七条 鼓励保险公司创新优化保险产品供给，推出契合网约车运营特点的新能源车险组合产品，支持网约车经营者根据实际运营情况灵活投保。鼓励保险公司与网约车平台企业合作，通过对新能源网约车运营安全数据分析，合理确定自主定价系数，促进风险与定价相匹配。

第三十八条 被保险人投保时应如实告知车辆的实际用途与使用性质，不得隐瞒。被保险人以非营运性质车辆实际从事网约车营运但未履行通知保险人义务的，按照相关保险法律法规和协议约定处理。

第三十九条 网约车平台公司应当按照规定明确驾驶员最长

劳动时间，合理确定驾驶员工作时长和劳动强度，采取技术措施保障驾驶员在日间连续驾驶超过4小时或夜间连续驾驶超过2小时的，获得一次休息权益，每次停车休息不少于20分钟。

网约车经营者应当关注驾驶员身心健康，加强对驾驶员身心健康的动态管理，常态化开展健康关怀服务，鼓励定期组织开展驾驶员心理评测、身体健康状况检查，全面维护驾驶员身心状态良好。发现驾驶员存在不宜从事网约车经营情况的，网约车经营者应当停止该驾驶员营运。

市相关行政主管部门常态化开展驾驶员的心理健康教育与心理疏导工作，帮助驾驶员缓解工作压力，提升心理健康水平。

第四十条 支持工会组织指导网约车平台企业举办行业协商恳谈会，就平台进入退出、订单分配、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等涉及驾驶员权益的制度规则和平台算法，与工会组织、驾驶员群体代表开展集体协商恳谈，充分听取驾驶员意见，改进平台规则和算法，维护驾驶员劳动报酬、休息、劳动安全、知情权和参与权等基本权益，签订集体合同或协议。

网约车经营者应当建立驾驶员申诉受理与处理机制，对驾驶员违法违规行为处理前及时告知，畅通驾驶员诉求沟通渠道，定期召开驾驶员座谈会，收集诉求意见，保障驾驶员陈述、申辩权利。鼓励网约车经营者与工会组织开展协商，解决网约车驾驶员诉求突出问题。

第四十一条 乘客向相关行政管理部门投诉网约车经营服务

行为的，应当提供下列信息：

（一）投诉人姓名及联系方式；

（二）被投诉网约车的车牌号码或者驾驶员从业资格信息等营运信息；

（三）发票或者专用收费凭证等；

（四）投诉的事实和要求。

负责投诉处理的部门不得泄露投诉人个人信息。

第四十二条 市交通运输行政主管部门依据《南京市网络预约出租汽车管理办法》、本细则和相关行业标准，制定《南京市网络预约出租汽车经营服务指南》（以下简称《服务指南》），对营运车辆、驾驶员服务行为进行规范。网约车经营车辆、驾驶员和乘客应当自觉遵守《服务指南》，网约车行业协会根据《南京市网络预约出租汽车管理办法》、本细则和《服务指南》，制定《南京市网络预约出租汽车经营服务投诉判责指引》。

驾驶员依据本细则和《南京市网络预约出租汽车经营服务投诉判责指引》等相关规定拒绝或者终止提供服务的，网约车经营者不得因此对驾驶员实施经济处罚或者其他限制措施。

第五章 监督管理

第四十三条 市、区交通运输综合行政执法部门具体负责下列网约车经营服务管理工作：

（一）加强对网约车平台公司、车辆和驾驶员的资质审查与证件核发管理，将相关信息抄送公安机关；

(二) 根据管理需要依法调取查阅网约车平台公司的登记、运营和交易等相关数据信息;

(三) 通过相关技术手段开展行政执法;

(四) 建立动态管理和违法行为累积记分制度,依法向社会公布本市网约车平台公司服务质量评定结果、违法违规及失信行为等信息;

(五) 法律、法规和规章规定的其他职责。

第四十四条 交通运输等行政主管部门应当建立服务质量投诉受理制度,通过 12328 交通运输服务热线等监督电话和公布的信箱、电子邮箱等途径,接受投诉和监督。

乘客对网约车平台公司答复不满意或在办结时限后未收到答复的,网约车平台公司滥用平台规则,在未充分核实的情况下对网约车驾驶员进行扣分、罚款、暂停服务、封号等处罚的,乘客和驾驶员可以向交通运输行政主管部门投诉网约车平台公司,网约车平台公司应当配合调查。

乘客向网约车经营者投诉网约车服务的,网约车经营者应当按照公布的服务质量承诺、投诉受理渠道及投诉办结时限办理并答复。乘客对网约车经营者答复不满意或者逾期未收到答复的,可以向市交通运输行政主管部门投诉,市交通运输行政主管部门应当在 10 个工作日内处理完毕,答复投诉人;因特殊情况需要延长处理时间的,经投诉处理机构负责人批准,可以延长 10 个工作日。网约车经营者应当配合调查处理投诉事项,提交必要的相关材料。

第四十五条 市交通运输行政主管部门可以采取大数据分析、线上预警等非现场执法方式取证；可以根据交通监控视频资料、政府监管平台数据、车载终端数据通过 AI 分析等技术手段开展执法调查，网约车经营者应当予以配合。

第四十六条 市级交通运输、网信、通信、公安、人民银行、税务、人社和市场监管等部门应当依据相关法律法规和各自职责，对未取得网约车经营许可从事网约车经营、线上线下车辆或者人员不一致、信息泄露、不依法纳税、不落实劳动权益保护、不正当竞争、非法经营资金支付结算等违法违规行为进行监管。

网约车经营者违法违规行为涉及多部门的，可以由违规行为主要监管单位组织其他市相关部门开展联合约谈，督促其整改；违法违规情节严重，经依法依规处理后仍拒不改正的，报请市人民政府同意后，联合监管的相关部门按联合监管程序要求，向省级相关部门上报并提出暂停区域内经营服务、暂停发布、下架移动互联网应用程序（APP）、停止互联网服务、停止联网或者停机整顿等处置建议。

第四十七条 交通运输行政主管部门负责网约车服务质量信誉考核工作，包括网约车经营者和驾驶员的服务质量信誉考核。

按照网约车经营规范，围绕企业管理能力、信息数据传输、安全运营、运营服务、社会责任等方面要求，并结合政府及部门表彰奖励、社会公益等情况，对网约车经营者开展服务质量信誉考核等级评定，并及时向社会公布测评结果。

服务质量信誉考核等级评定结果作为网约车经营者评优评

先或延续经营许可的重要依据，实行奖惩差异化管理。对服务质量信誉考核等级被评为 B 级的网约车经营者，市交通运输行政主管部门应当警示约谈，责令其限期整改。对连续两年被评为 B 级的企业，列为风险警示企业并向社会公示。

驾驶员服务质量信誉考核内容包括遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务等方面。网约车驾驶员服务质量信誉考核等级由网约车平台公司在移动互联网应用程序客户端上标注。

交通运输行政主管部门应当在当地主要新闻媒体或本机构网站上对初评结果进行为期 10 日的公示。网约车经营者、驾驶员对公示结果有异议的，可在公示期内向交通运输行政主管部门申诉，并配合开展复核工作。

交通运输行政主管部门应当通过信息系统及时记录和更新企业、驾驶员服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

网约车服务质量信誉考核办法由市交通运输行政主管部门另行制定。

第四十八条 网信部门会同交通、电信、公安、市场监管等有关部门对网约车平台和网约车聚合平台的算法推荐服务依法开展安全评估和监督检查工作，对发现的问题及时提出整改意见并限期整改。

网约车平台公司和网约车聚合平台公司应当依法留存网络日志，配合网信部门和交通、电信、公安、市场监管等有关部门开展安全评估和监督检查工作，并提供必要的技术、数据等支持

和协助。

驾驶员、乘客以及其他任何组织和个人发现网约车经营者有违反算法推荐服务规定行为的，可以向网信部门和有关部门投诉、举报。

第四十九条 人力资源和社会保障行政主管部门依法查处网约车经营者违反劳动保障法律法规的行为，依法受理驾驶员与网约车经营者间劳动争议并组织调解。与交通运输、市场监管、网信等部门建立网约车行业用工监管信息共享和联合监管机制，共享用工、权益保障、违法查处等信息，参与联合执法和约谈，协同处置侵害驾驶员劳动权益的违法违规行为。

第五十条 交通运输行政主管部门联合公安机关相关监管部门建立完善网约车平台公司和驾驶员信用记录制度，依法将网约车驾驶员和网约车平台公司的行政处罚信息记入驾驶员和网约车平台公司信用记录，在相关网站公示，并依法依规实施守信激励与失信惩戒措施。

交通运输行政主管部门依法对网约车平台公司和驾驶员实施信用评价，根据信用评价结果对网约车平台公司和驾驶员实施差异化监管。按照规定建立“重点关注名单”、“严重失信主体名单”等，对列入“重点关注名单”的，通过失信警示提醒、指导约谈等方式，督促其依法经营。

第五十一条 建立网约车保险协同监管机制，市、区交通运输行政主管部门联合公安、金融监管等部门，依托大数据比对、交通执法和理赔核查等方式，常态化开展行业协同监管。交通运

输行政主管部门每季度将查处的非法营运网约车案件信息抄告金融监管部门，金融监管部门组织保险行业汇总承保、理赔环节发现的可疑车辆线索，向交通运输行政主管部门推送相关信息。

第五十二条 鼓励网约车驾驶员参与重大节假日、重要活动、重大应急事件等运力保障工作。市交通运输行政主管部门挖掘、宣传网约车从业人员的先进典型事迹，建立优秀从业人员奖励制度，提升从业人员行业归属感和职业荣誉感。

第五十三条 市交通运输行政主管部门及其他相关部门充分利用现有服务设施规划建设司机驿站等网约车配套服务设施，为网约车驾驶员提供休息歇脚、停车如厕、充电换电、饮水餐食、应急救助、政策咨询、业务办理等服务。司机驿站位置信息应当方便驾驶员在线查询。

第六章 附则

第五十四条 本细则中下列用语的含义：

（一）网约车平台公司，是指构建网络服务平台，从事网约车经营服务的企业法人。

（二）网约车聚合平台，是指依托互联网技术、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。

（三）车辆所有人，是指在车辆登记证书和行驶证上登记的、具有车辆所有权的个人或单位；车辆所有人企业，是指与网约车平台公司开展经营合作，为网约车平台公司从事网约车经营提供

车辆的企业法人。

（四）平台抽成，是指平台从用户支付金额中按比例扣除的费用，主要用于覆盖运营成本、技术及服务费用；网约车乘客支付价与驾驶员结算价的差价即为平台综合抽成。

（五）“一口价”，是指乘客在打车时，平台根据起点、终点及预估里程提前确定固定车费，无论实际路况如何变化，最终支付金额不变的网约车订单模式。

（六）“特惠单”，是指网约车平台为吸引用户、拓展市场推出的优惠型网约车订单模式，平台根据行程起点、终点、预估里程、道路通行状况及市场供需等因素，在常规计价标准基础上给予一定价格优惠后确定的优惠成交价格，除订单行程发生重大变更等平台公示的特殊情形外，订单完成后按该特惠价格结算。

（七）私人小客车合乘，也称为拼车、顺风车，是指不以营利为目的，合乘出行提供者事先发布出行信息，出行线路相同的合乘者选择乘坐合乘出行提供者的小客车，分摊部分出行成本或者免费互助的共享出行方式。

（八）新就业形态人员，是指线上接受互联网平台根据用户需求发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务，按照平台要求提供平台网约服务，并获取劳动报酬的劳动者。

第五十五条 本细则自 2026 年 6 月 20 日起施行，有效期至 2031 年 6 月 19 日。

（此文公开发布）