

东莞市交通运输局

(B)：城市规划和建设类

东交函〔2024〕161号

对东莞市十七届人大四次会议代表建议 第 20240051 号的答复

尊敬的李泽代表：

您在东莞市十七届人大四次会议提出的《关于规范网约车管理，改善城市交通阻塞的建议》收悉。经综合市公安局交警支队等职能部门意见，现答复如下：

一、关于强化执法检查，整治违规经营行为的建议

我市网约车管理实施细则发布以来，我局持续加强对网约车违法违规行为执法力度，采取多种手段强化网约车执法工作：

(一) 加强路面执法，实行路面“一查两案”。一方面，结合既定执法工作方案要求，督导各交通运输分局严格落实属地监管责任，通过部门联合执法、跨镇联合执法、全市统一行动（每月6日、16日、26日）、错时执法、交通稽查站定点执法（道滘、中堂、沙田）等方式，重点针对火车站、高铁站、汽车客运站、繁华商业区、住宅小区、主要道路繁华路段、出租屋密集区、大型停车场等区域进行巡查，严厉打击网约车非法运营、网约车平台违规派单等违法违规行为；另一方面，对路面上查处的违法事实清楚的无证网约车进行处罚，同时对相应网约车平台公司进行处罚，依法实行路面“一查

两案”。

（二）持续推进非现场执法，加大查处力度。通过“网络预约出租汽车监管信息交互平台”，主动抽查平台车辆信息，重点抽查合规率低于 90%的网约车平台，督促平台合规经营；同时结合群众投诉、举报信访件和其他单位通报、抄告、移交的案件等情况，发现涉嫌违法违规网约车车辆、驾驶员的情况，掌握充分、准确的信息进行精准打击，严厉查处网约车平台公司提供无证车辆和无证驾驶员等违法违规行为，有效提升执法监管效能。

（三）严查严处网约车交通违法。市交警支队高度重视网约车交通安全管理工作，对网约车违法占用高铁站、地铁站、城轨站、汽车站等周边道路停车候客、超员运输、超速行驶等违法问题，坚持以“压事故、减伤亡、保安全、保畅通”原则，大力开展交通秩序整治，严查严处网约车各类违法行为，切实保障道路交通安全畅通、和谐有序。

2024 年 1 月-3 月，全市共立案查处网约车运输违法违规行为 153 宗（其中涉及网约车平台公司违规案件 138 宗）。下来，我局将持续保持对网约车非法运营、网约车平台违规派单等行为的高压严管和常态化的执法力度。

二、关于建立信息数据共享平台，减少路上拥堵的建议

我局正积极推进智慧交通项目建设，其中智慧出租模块将接入各网约车平台在我市的运营信息，以促进我市网约车运营数据分析，提高管理的信息化水平，进一步加强对司乘人员的引导，预计在 2024 年上半年投入使用。

针对节假日、早晚高峰等重要时间节点，网约车集中在高铁站、

城轨站、地铁站、汽车站等长时间停车候客易诱发交通拥堵的情况，市交警支队专门制定了执法预案，持续压实属地责任，加强巡逻管控，通过劝导教育、喊话提示、查处处罚等方式，切实保障重要站点交通安全畅通。

三、关于规范经营行为，形成良好工作氛围的建议

我局高度重视网约车行业规范化发展，积极按照省交通运输厅有关部署结合我市情况，扎实推进网约车派单合规化工作，督促网约车平台、聚合平台合规运营：

（一）压实平台责任，督促规范经营。一是持续督促网约车平台把好驾驶员准入关，严格落实驾驶员岗前和岗中培训教育。要求不得向无运营资格的车辆和驾驶员派送订单，督促各平台排查在登记的无证车辆，持续加强平台订单的抽查工作，对不合规的订单及时督促平台落实整改，2023年已督促相关平台反馈清退车辆3007辆。二是开展网约车亮码查询。推动在全市网约车内张贴二维码，方便市民查询车辆合法信息，既确保人车一致合法经营，也便于群众监督和识别所乘车辆是否合法，压缩“黑车”生存空间。目前市出租车协会已向全市网约车司机发放“一车一码”二维码3.66万套，张贴工作持续开展中。

（二）积极引导，合理把控发展规模。一是坚持优先发展公共交通，适度发展出租汽车的基本思路，根据我市出行需求和行业发展状况，发布了网约车运力趋饱和的提醒，引导企业和个人理性进入。二是建立驾驶员风险评估制度和严格执行报备注册制度，要求各网约车平台招纳个人车辆驾驶员时，对驾驶员的信用状况、风险承受能力、适宜服务状况进行充分评估和市场风险告知。三是加强网约

车租赁企业服务能力检查，要求投放新车前，须将存量网约车全部出租，防止车辆无序增加。

（三）加强源头执法监管，督促平台守法经营。一是与全市已取得营运资质的网约车平台公司召开工作会议，通报网约车平台公司不合规的运营行为和违法违规情况，同时要求网约车平台公司必须依法经营、诚实守信、公平竞争，按要求提供数据，并加快推进对不合规车辆和人员的清理工作。二是对在我市运营规模大、投诉多、查处问题多的网约车平台公司进行重点执法监管，采取个别约谈或集中约谈的方式，多次约谈，重点要求，不能向不符合条件的车辆及驾驶员派单并清退未取得营运资格的车辆和驾驶人员。

（四）规范聚合平台的经营行为。一是根据交通运输部办公厅等5部门《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》要求，督促各聚合平台严格落实核验义务，积极、主动核查平台内无证车辆和人员。二是推动聚合平台依法建立健全咨询服务和投诉处理首问负责制度，及时妥善处理咨询投诉。三是要求聚合平台不得干预网约车平台价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理。

四、关于大力宣传规范运营、整治成效的建议

网约车行业从业人员规模较大，我局不断加强行业数据的监测和宣传工作，引导行业规范发展：

（一）强化行业运营数据监测，引导健康发展

持续监测网约车行业市场变化情况，定期通过官网、官微、行业协会等渠道发布市场运行指标监测信息，从市场规模、市场运营、市场秩序等多方面分析行业情况，督促平台优化完善经营管理行为，引导资源合理配置。

（二）加强宣传引导，提升从业人员风险意识

在驾驶员申请从业资格证、车辆运输证等各个环节进行风险提示，与租赁企业签订租车合同时需要签署《风险告知书》。与“南方+”等主流媒体合作，发布网约车行业纠纷案例，提醒驾驶员从业前审慎评估市场风险、充分查阅相关租赁合同或协议。

（三）加强服务质量信息发布

2023年第三季度起，我局整理发布在我市运营的网约车平台公司、网约车租赁公司的投诉率排名和投诉的热点问题，为司机、乘客选择平台和租赁公司提供参考，促使各公司主动加强管理。同时，针对服务质量投诉比较突出的企业进行专项约谈，督促企业采取有效措施提升服务水平。

（四）发挥行业党建和工建作用

指导出租车行业协会完成党支部建设，加强行业党建引领，联合市总工会推动成立行业工会联合会，助推“党建带工建，工建促党建”，发挥工会维权和保障职工权益的作用，提升驾驶员与相关平台的协商话语权。

下来我局将持续优化完善网约车监管政策，继续推进网约车合规化，支持巡网融合发展，进一步提升我市网约车行业管理水平。

感谢您的宝贵建议，希望您继续关心和支持我市交通事业的发展，提出更多好的建议。

东莞市交通运输局

2024年4月25日

(联系人: 赖晓峰, 联系电话: 22002258, 15913139060)