

苏州市交通运输局文件

苏州交规〔2026〕2号

苏州市交通运输局关于印发《苏州市网络预约出租汽车经营者线下服务管理规定》的通知

各市（区）交通运输局，工业园区规建委、苏州港管委会办公室，各直属事业单位，局机关各处室：

为落实本市网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营者主体责任，促进网约车行业规范有序高质量发展，提升网约车经营者服务水平，经研究制定了《苏州市网络预约出租汽车经营者线下服务管理规定》，现印发给你们，请结合实际贯彻实施。



苏州市网络预约出租汽车经营者 线下服务管理规定

第一条 为落实本市网络预约出租汽车（以下简称网约车）经营者主体责任，促进网约车行业规范有序高质量发展，提升网约车经营者服务水平，依据《苏州市客运出租汽车管理条例》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关规定，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本市行政区域内从事网约车经营服务的经营者应当遵守本规定。

第三条 市交通运输部门负责在本市行政区域内统筹实施本规定。

各县（市）交通运输部门负责在本行政区域内组织实施本规定。

第四条 网约车经营者线下服务监管由其服务机构所在地交通运输部门负责。

第五条 网约车经营者线下服务机构和服务能力应当与其规模相匹配并符合以下规定：

（一）拥有固定办公场所：初次申请或日均订单量在 1 万及以下的，办公场所面积不得低于 70 m²；日均订单量在 1 万以上、10 万以下的，办公场所面积不低于 100 m²；日均订单量在 10 万及以上的，办公场所面积不低于 200 m²。

办公场所租赁取得的，租赁期限一年以上；

（二）配备管理人员：初次申请或日均订单量在 1 万及以下的，至少配备 1 名城市负责人及 3 名职能人员；日均订单量在 1 万以上、10 万以下的，至少配备 1 名城市负责人及 6 名职能人员；日均订单量在 10 万及以上的，至少配备 1 名城市负责人及 10 名职能人员。管理人员应当以网约车经营者名义参加社会保险。

职能人员至少包括 1 名处理投诉人员及 1 名安全生产专职管理人员；

（三）具有健全的经营管理制度、安全生产管理制度、服务质量保障制度。

外商投资网约车经营的，除符合上述规定外，还应当符合外商投资相关法律法规的规定。

第六条 拟申请网约车经营许可的，针对上述第五条具备相匹配的服务机构和服务能力，应当提交以下材料：

（一）以自有场所经营的，提供办公场所房产证复印件。以租赁场所经营的，除办公场所房产证复印件外，还需提供场所租赁合同，租赁期限不少于 1 年，房产证及租赁合同地址应与营业执照载明的经营地址一致；

（二）专职管理人员信息列表，身份证复印件、劳动合同及社保证明；

（三）安全生产责任制、安全生产操作规程、安全生产事故应急预案、经营合同管理、员工劳动合同管理、车辆管理、从业人员管理、运营服务规范、投诉处理台账、服务质量信誉考核、

档案管理制度等；

（四）法律法规规章要求提供的其他材料。

第七条 网约车线下服务应当由网约车经营者直接实施。

网约车经营者管理人员应当常驻线下服务机构所在地办公，不得在多个城市兼任。网约车经营者城市负责人发生变化的，应当提前三日将接任人员信息告知服务机构所在地交通运输部门。

第八条 网约车经营者营业执照、经营许可证载明的地址应与实际办公地址保持一致，实际办公地址发生变更的，应在变更后五个工作日内告知服务机构所在地交通运输部门。

第九条 网约车经营者应当积极落实承运人主体责任，提高线下服务能力，保障驾驶员合法权益，并遵守下列规定：

（一）线下服务能力应当覆盖到所有经营区域；

（二）严格驾驶员、车辆资质审核管理，不得招募未取得合法资质的驾驶员、使用未取得合法资质的车辆开展运营服务；

（三）规范驾驶员判责行为，判责依据应依法合规，确保公平、公正，并为驾驶员提供便捷有效的申诉、解释、复核渠道；

（四）承担主要经营风险，不得向驾驶员转嫁或者变相转嫁经营风险。履行风险告知义务，与驾驶员签订经营风险告知书，对于涉及驾驶员的车辆租赁押金等纠纷要积极协调化解，维护和保障驾驶员合法权益。

第十条 网约车经营者应当建立乘客投诉处理制度，提高投诉办理质量，公开投诉渠道。

第十一条 网约车经营者服务机构所在地交通运输部门应结

合执法检查、专项检查等对线下服务情况进行日常监管并根据监管情况采取相应处置措施。

第十二条 各县（市）指张家港市、常熟市、太仓市和昆山市。

第十三条 本规定自 2026 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2031 年 6 月 30 日。