

焦作市交通运输局文件

焦交〔2024〕107号

签发人：原红波

办理结果：A

对市政协十五届二次会议 第1520122号提案的答复

娄智川委员：

您提出的关于“全面加强网约车聚合平台”的提案收悉。
现答复如下：

首先感谢您对交通运输工作的关心和支持。我单位对该提案高度重视，立即组织客运管理部门进行研究。近年来，交通运输部顺应移动互联网发展趋势，大力推动网约车行业创新发展，涌现出了为网约车提供信息撮合服务的“聚合平台”，通过汇聚多家网约车平台的方式，向用户提供“一键全网叫车”服务，为网

约车平台导流，被称为“平台的平台”。目前网约车聚合模式已经聚集百度、美团、高德等平台。聚合平台凭借流量入口与完整生态闭环的优势，让交通运输行业里很多传统的企业有了新的生机。聚合模式有利于打破一家独大的市场格局，促进行业公平竞争，良性发展。不过，接入聚合平台的网约车运营公司呈现小而散的特点，网约车聚合平台与网约车司机之间隔着一层管理关系，管理难度有所增加，时常出现投诉无门的窘境。还存在网约车聚合平台和网约车平台公司的企业责任落实不到位、从业人员和乘客合法权益保障不到位等问题。

2023年4月26日交通运输部、工业和信息化部等五部门下发的文件《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》，该通知是各地市管理聚合平台的政策依据，按照通知精神，坚持落实聚合平台“把关人”角色，要求网约车聚合平台对相关网约车平台公司有落实核验责任；进一步规范了网约车聚合平台的信息公示，明确用户知情权；强调首问负责制度，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉；给聚合平台提出了经营“红线”，网约车聚合平台不得干预网约车平台公司价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理。要求网约车聚合平台及合作网约车平台公司结合各自服务内容，建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制度，及时妥善处理乘客和驾驶员的咨询投诉。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的，

督促网约车聚合平台履行《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。聚合模式’也不是避风港，出现安全事件时，聚合平台公司要依法履行先行赔付责任，并和涉事网约车平台公司共同做好事故处理工作。聚合平台享受行业发展利益的同时，也要承担相应的责任。”

目前，焦作市没有出台关于聚合平台的管理办法，在行业管理方面主要依据《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》和《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，对在我市营运的聚合平台已经多次进行约谈，要求规范其经营行为，不得擅自扩大经营范围喝业务，遵守法律法规和行业行规。

下一步我局将尽快出台符合我市实际的聚合平台管理办法，更好的服务平台和驾驶员，为社会提供安全，快捷、舒适的出租客运服务。

再次感谢您对交通运输工作的关心和支持，欢迎您对我们今后的工作多提宝贵的意见和建议。



联系单位及电话：焦作市交通运输局 0391-2139396

联系人：赵天宇

抄送：市政协提案委（1份），市政府督查室（1份）。

焦作市交通运输局办公室

2024年8月19日
