乌鲁木齐市网络预约出租汽车驾驶员

服务管理办法（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，支持和规范发展新就业形态，切实维护网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）驾驶员新就业形态劳动者权益保障，促进我市网约车行业规范健康持续发展，根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2016年第60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）、《出租汽车服务质量信誉考核办》（交运规〔2022〕2号）等相关法律法规，结合乌鲁木齐网约车行业实际情况，特制定本办法。

第二条 本办法所称网约车驾驶员，是指在本市取得《网络预约出租汽车驾驶员证》，且已在网约车平台办理注册手续，驾驶合规网约车从事网约车运营工作的人员。

第三条 本办法适用于网约车行业内所有合规网约车驾驶员的服务管理工作。

第二章 管理职责

第四条 交通运输主管部门做好以下工作：

1. 做好网约车驾驶员进入行业前的事前监管工作。按照交通运输部《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》关于网约车驾驶员从业资格的有关规定，对拟从事网约车运营的人员进行条件核查并按规定考核后，为符合条件且考核合格的驾驶员，发放《网络预约出租汽车驾驶员证》。

2. 强化事中事后监管工作。按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》关于驾驶员服务质量信誉考核的相关要求，定期开展考核并落实奖惩措施。加强与司法、公安等部门协调联动，对丧失从业资格的人员及时依法处置。

第五条 市委社会工作部指导交通运输等部门加强交通运输领域新业态党建工作，做好新就业群体中党员的教育、管理、监督和服务工作。调查研究交通运输领域新业态服务管理有关问题并提出建议，研究完善群众利益协调机制。

第六条 市人力资源和社会保障局指导和督促企业认真履行用工主体责任，依法依规用工。指导企业与符合确立劳动关系情形的劳动者依法订立劳动合同，与不完全符合确立劳动关系情形的劳动者订立书面协议。引导不完全符合确立劳动关系情形的网约出租汽车驾驶员，以灵活就业人员身份参加社会保险或在户籍地参加城乡居民养老保险。依托各类职业培训机构，面向各类劳动者开展就业技能培训，培训合格后发放职业技能等级证书。积极为各类新就业形态劳动者提供个性化职业介绍、职业指导等服务。

第七条 市总工会积极探索适应网约车职业特点的建会入会方式，推动网约车司机群体建会入会。通过创新建会机制、拓宽入会渠道，吸纳新业态劳动者参加工会。通过民主协商机制，维护新业态劳动者权益。通过发挥“工会驿站”、“司机之家”等工会阵地作用，为新业态劳动者提供歇脚、充电、停车、阅读等服务。

第八条 网约车平台企业是网约车驾驶员服务管理的责任主体，要主动做好以下工作：

1. 对在本平台注册的网约车驾驶员，在注册后两日内完成人车绑定工作，未完成人车绑定前，禁止派单；

2. 网约车企业与驾驶员符合确立劳动关系情形的，应当依法订立书面劳动合同；不完全符合确立劳动关系情形的，应当参考乌鲁木齐交通运输协会网约车专委会制发的《乌鲁木齐市网络预约出租汽车租赁合同》范本与从业人员签订协议，切实保障双方合法权益。企业应引导不完全符合确立劳动关系情形的网约出租汽车驾驶员，以灵活就业人员身份参加社会保险或在户籍地参加城乡居民养老保险，提供参保指导，协助办理参保登记手续；

3. 建立完善的投诉处理机制，配合交通运输主管部门对网约车行业涉网约车驾驶员各类诉求及网络舆情进行及时处置；

4. 建立从业人员个人档案，记录其身份信息、培训记录、工作业绩、奖惩情况、交通违法及事故情况、健康状况等。档案保存期限不少于其离职后2年，确保发生劳动纠纷、安全事故等问题时可追溯。

5. 落实党建主体责任，做好平台、线下管理公司、网约车司机党员的教育管理监督，发挥党支部的思想引领和凝聚服务工作，保障网约车从业人员的合法权益。

第三章 服务措施

第九条 认真贯彻落实关于加强新业态、新就业群体党建工作的部署要求，进一步推进网约车行业党建工作，推动网约车平台企业将党建写入公司章程，从制度层面保障党建工作的开展，使党建工作与企业发展深度融合。

第十条 通过行业党建工作凝聚网约车驾驶员群体，解决网约车驾驶员在工作和生活中遇到的急难愁盼等问题。建立可为网约车驾驶员提供政治理论学习、业务咨询办理、休憩就餐、安全培训、心理辅导等服务的党群服务中心。

第十一条 发挥网约车驾驶员党员群体的先锋模范作用，持续推进网约车行业党的组织覆盖和工作覆盖，做优做实“党员示范岗”“党员志愿者”“党员突击队”等品牌，组织开展好网约车驾驶员群体管理服务和关爱引领工作。

第十二条 加强聚合生态建设，为网约车平台企业提供党建上云能力。由聚合平台开发“党员司机”荣誉勋章功能，党员司机可线上佩戴“党员司机”荣誉勋章。推动乌鲁木齐市“司机驿站”上图工作，使网约车驾驶员能在电子地图上轻松查询周边司机驿站服务信息。

第十三条 交通运输主管部门应坚持以党建带工建的工作原则，聚焦解决网约车驾驶员新就业形态劳动者最关心最直接最现实的急难愁盼问题，不断优化并落实各类服务措施，保障网约车驾驶员权益，增强网约车驾驶员的获得感、幸福感、安全感。

第十四条 充分发挥网约车行业工会作用，进一步拓宽入会渠道，最大限度吸收网约车驾驶员加入工会组织。通过工会搭建网约车驾驶员与网约车平台企业交流沟通的平台，建立网约车驾驶员与网约车平台企业平等协商机制。

第十五条 各网约车平台企业应加强与网约车工会、网约车行业协会的沟通协商，在现阶段抽成比例不超过30%的基础上，随着网约车市场的订单量和司机收入变化，合理设定抽成比例上限并在移动客户端或媒体上公开发布。各网约车平台企业在确定和调整计价规则、收入分配规则等经营策略前，应公开征求网约车驾驶员代表及网约车工会、网约车行业协会的意见，并提前一个月向社会公布。

第十六条 交通运输主管部门、网约车行业工会、网约车行业协会要持续关注行业运行情况及网约车驾驶员劳动报酬水平，并适时公开发布，引导驾驶员形成合理收入预期。网约车平台企业要确定驾驶员劳动报酬计算规则和标准并向社会公布。交通运输主管部门要督促网约车平台企业向提供正常劳动的网约车驾驶员支付不低于当地最低工资标准的劳动报酬。

第十七条 各网约车平台企业要实施科学派单机制，提高车辆在线服务期间的运营效率，各网约车平台企业应关注网约车驾驶员工作时长和劳动强度，不得以冲单奖励等方式引诱驾驶员超时劳动，保障其有足够休息时间，确保网约车驾驶员身心健康，防范发生安全生产事故。

第十八条 网约车平台企业应按照交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》要求，组织驾驶员在注册期内按规定完成继续教育，加强对网约车驾驶员职业技能、劳动安全、运营服务、法律法规的教育培训；加强对线下管理公司的管理，不得以高额风险抵押金、保证金转嫁经营风险，不得将网约车驾驶员服务计分与服务时长、派单机制等挂钩，不得变相违法阻碍网约车驾驶员自由选择服务平台。

第十九条 交通运输主管部门要密切关注网约车驾驶员在工作、生活中遇到的困难和问题，广泛开展多种形式的送温暖等关心关爱网约车驾驶员活动。各网约车平台企业应加强对从业人员的人文关怀，建立优秀网约车驾驶员奖励制度，提升网约车驾驶员行业归属感和职业荣誉感。

第四章 实施监督

第二十条 市交通运输主管部门负责本市网约车行业监督管理工作。市委社工部、网信办、公安、人社、市场监管、信访、司法、工会等部门在各自职责范围内依法对网约车行业实施监督管理。

第二十一条 交通运输主管部门对各网约车平台企业落实管理措施和服务措施实施监督。各网约车平台企业落实管理措施和服务措施不到位的，由交通运输主管部门或联合相关部门，对网约车平台企业进行处理。

第五章 附则

第二十二条 本办法自发布之日起施行。

第二十三条 本办法由市交通运输局负责解释。

第二十四条 本办法如与国家法律法规相抵触，以国家法律法规为准。