

# 郑州市城市公共交通事业发展中心

---

## 郑州市网络预约出租汽车卫星定位装置 专项整治工作方案

为全面规范我市网络预约出租汽车(以下简称“网约车”)卫星定位装置安装、使用、维护全流程管理,彻底解决定位装置不能正常使用、与备案不符、在线率不达标等突出问题,确保定位装置实时有效运行,实现网约车线上线下车辆一致,有效防范安全生产风险,保障网约车运营安全与行业监管实效,推动全市网约车行业合规有序高质量发展,结合我市实际,制定本方案。

### 一、适用范围

本方案适用于郑州市行政区域内所有网约车卫星定位设备供应商、网约车平台公司、网约车租赁公司,以及所有从事网约车运营服务的车辆及从业人员。

### 二、责任分工

#### (一) 设备供应商

承担卫星定位设备质量及服务合规主体责任,负责设备质量保障、问题整改、运维服务等工作。

#### (二) 网约车平台公司

承担网约车运营监管主体责任,负责平台注册车辆定位在线率管控、违规派单管控、隐患排查整改及整改落实等工

作。

### （三）网约车租赁公司

承担所属网约车车辆管理主体责任，负责车辆卫星定位装置全面排查、整改落实、日常维护，确保设备正常使用。

## 三、整改时限

### （一）全面排查阶段

自本方案印发之日起 30 个自然日内，各责任主体完成首轮全面排查并上报问题台账，排查采取“批量数据比对 + 重点车辆人工核验”相结合方式，确保排查全覆盖、无遗漏、数据真实准确。

### （二）集中整改阶段

自排查结束之日起至 2026 年 12 月 31 日前，完成所有问题车辆、设备、服务的全面整改，实现闭环管理。

### （三）巩固提升阶段

2027 年 1 月 1 日起，转入常态化监管，持续保障定位装置正常使用、在线率达标，建立健全长效管理机制。

## 四、重点任务

### （一）设备供应商整改要求

设备供应商应于本方案印发之日起 10 个工作日内完成自查整改，向行业监管部门提交自查报告及整改承诺书；未按要求落实的，一律暂停相关业务，直至整改验收合格。

#### 1. 设备合规整改

1.1 立即对已安装卫星定位设备开展全面排查，对设备型号、规格、主要技术参数与监管部门备案信息不一致（包

括不具备定位功能、数据格式不兼容、使用未经认证改装设备等)的,逐一建立台账,明确车辆号牌、设备型号、安装时间、不符事项,并于15个工作日内制定专项整改方案,明确整改时限、整改计划、责任人员。

1.2 对设备与备案不符且未按期提交整改方案、未启动整改的,自排查结束之日起,暂停所有网约车定位设备安装业务,直至整改完成并通过监管部门验收。

1.3 整改完成后,向监管部门提交验收申请及设备备案凭证、更换记录、检测报告等证明材料,验收合格后方可恢复安装业务。

## 2. 服务规范与承诺

2.1 本方案印发之日起7个工作日内,通过郑州出租车官网公开服务承诺,承诺内容须明确具体,包含以下核心事项:

(1) 信息流量:明确每月提供不低于设备正常运行所需最低流量,不得额外强制收取流量费用;

(2) 监控服务:明确是否提供提供实时定位监控、轨迹查询、“三超一疲劳”及异常预警、数据留存(留存期限不低于2年)等服务,故障报修2小时内响应、24小时内完成维修或更换;

(3) 违约处理:明确未履行承诺的处置方式(如退还服务费用、承担设备维修/更换费用、赔偿租赁公司/平台相关损失等)及投诉处理流程,在接到投诉后3个工作日内反馈处理结果。

2.2 服务承诺经监管部门备案后不得擅自变更，确需变更的，提前 7 个工作日提交申请，经批准后重新公示。

### 3. 合同规范要求

3.1 本方案印发之日起 7 个工作日内，制定规范统一的服务合同模板，明确终端厂商及租赁公司双方权利义务，重点包含：设备质量标准、服务内容、服务期限、流量供应、维修保障、违约责任、合同解除条件等核心条款。

3.2 合同模板报监管部门进行备案（或存档备查），监管部门有权就其中违反法律法规强制性规定、显失公平的条款提出修改意见；严禁签订不平等条款、模糊条款，不得隐瞒设备隐患、服务限制等信息。

3.3 与租赁公司签订的合同留存原件备查，监管部门定期抽查，对合同不合规的责令限期整改，整改不到位的暂停相关业务。

### 4. 后续服务保障

4.1 建立专属设备运维团队，明确专人负责设备故障维修与技术支持，实行 24 小时应急响应。

4.2 每月 25 前向监管部门提交设备运行报告，包含设备正常运行率、故障处理率、投诉处理情况，接受监管检查。

#### （二）网约车平台公司整改要求

各网约车平台公司应于本方案印发之日起 7 个工作日内，制定专项整改方案，明确责任部门、责任人员、整改步骤，报监管部门备案后组织实施。

#### 1. 隐患分级管控

1.1 将“卫星定位装置不能正常使用”列为平台重大安全生产隐患，建立隐患台账，明确隐患车辆、整改责任人、整改时限，实行“销号管理”，整改完成一户、销号一户。

1.2 明确定位装置不能正常使用判定标准（定位信号中断超1小时、轨迹异常、无法上传数据至监管平台等），对判定为隐患的车辆，平台将隐患车辆信息实时同步至租赁公司及驾驶员端，并立即停止对该车辆的派单和订单匹配。租赁公司及驾驶员须配合设备维修，直至设备恢复正常并通过平台审核。

## 2. 在线率管控及整改措施

2.1 在线率以自然月为统计周期，月在线率=（月累计在线时长÷月累计接单时长）×100%，统计数据须真实、可追溯，接受监管部门核查。

2.2 分级整改及处置（自本方案印发之日起执行）：

（1）接单网约车在线率≤30%（含）：立即整改，整改期1个月；整改期满后，若在线率仍未提升至30%以上，暂停车辆投放、转入业务，直至达标；

（2）30%<接单网约车在线率≤60%（含）：重点整改，整改期3个月，每月向监管部门提交整改进展报告；期满未达标（在线率仍≤60%）的，暂停车辆投放、转入业务，直至达标；

（3）60%<接单网约车在线率≤90%（含）：限期整改，整改期6个月，每月向监管部门提交整改进展报告；期满未达标，暂停车辆投放、转入业务，直至达标。

2.3 自 2027 年 1 月 1 日起，平台公司须建立并严格执行“接单网约车实时有效在线”管理机制，具体要求如下：

(1) 实时在线标准：除因车辆进入信号盲区、设备硬件故障、通信网络中断等客观非人为原因外，车辆在运营（含接单、载客、等单）期间，定位装置须实时向监管平台及乘客端发送有效位置信息；

(2) 离线熔断机制：平台须通过技术手段实现以下管控：车辆连续离线超过 15 分钟，或单次订单行程中离线时长累计超过行程总时长 15% 的，系统须自动判定其“定位装置不能正常使用”，并立即停止向该车辆派发新订单。若订单进行中触发离线阈值，平台应实时向驾驶员端推送预警，并将异常情况同步至乘客端及监管平台；驾驶员有义务在确保安全的前提下尽快恢复在线状态，平台不得因此强制中断进行中的订单；

(3) 处理措施：依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》相关条款，监管部门将通过技术抽查、数据比对等方式，核查平台落实情况。对指使、允许安装定位装置的车辆处于离线状态开展营运的行为，一经查实：首次违规的，暂停办理车辆投放、转入业务 1 个月；累计 2 次违规的，暂停办理相关业务 6 个月；情节严重或造成安全生产事故的，依法吊销平台相关经营许可。

### 3. 技术与保障

3.1 升级平台定位监控系统，实现对平台内所有网约车定位状态的实时监控、异常预警，对定位中断、在线率不达

标等情况，及时推送提醒至租赁公司及驾驶员。

3.2 建立与租赁公司、设备供应商的联动机制，对安装故障定位设备的车辆，第一时间通知对应责任主体进行整改，并全程跟踪整改进度直至闭环。

3.3 每月向监管部门提交平台车辆在线率统计报告、隐患整改报告，主动接受监管检查，对隐瞒数据、虚假整改的，加重处罚。

### （三）网约车租赁公司整改要求

租赁公司作为网约车所有权人，承担所属车辆定位装置管理主体责任，公司法定代表人、主要负责人为安全生产第一责任人，必须亲自部署、亲自督办整改工作，确保 2026 年 12 月 31 日前完成全部整改任务。

#### 1. 责任落实

1.1 立即成立整改工作小组，明确法定代表人为组长，分管安全负责人为副组长，配备专人负责定位装置排查、整改、维护工作，签订责任状，将责任落实到具体岗位、具体人员。

1.2 明确以租代购车辆的责任边界：合同期内，车辆所有权归租赁公司所有，无论承租人是否实际运营，租赁公司均需承担定位装置维护、合规使用的主体责任，不得将责任转嫁至承租人。

1.3 建立责任追究机制，对因管理不力、排查不到位、整改不及时导致定位装置不能正常使用的，追究相关责任人责任。

## 2. 排查与整改

2.1 本方案印发之日起 30 个自然日内，完成所有所属网约车的首轮全面排查，建立排查台账（明确车辆号牌、设备型号、安装时间、运行状态、卫星定位装置及应急报警装置合规情况、存在问题、整改责任人、整改时限）；排查可采用“批量数据比对+重点车辆人工核验”相结合的方式，重点核查车辆卫星定位装置相关数据是否接入郑州市网约车监管平台，以及卫星定位装置、应急报警装置是否符合交通运输相关规范和技术标准要求。

2.2 针对排查出的问题（如设备故障、与备案不符、流量不足等），制定专项整改计划，明确整改措施、整改时限（不得晚于当年 12 月 31 日），逐一落实整改。

2.3 整改过程中留存整改凭证，自行验收合格后报监管部门备案。

2.4 2026 年 12 月 31 日前，必须完成所有问题车辆的整改，确保所属网约车定位装置全部合规、正常可用；未按要求完成整改的，由监管部门依法处理。

## 3. 日常管理与维护

3.1 建立定位装置日常检查制度，安排专人每日抽查车辆定位状态，对发现的异常情况（如定位中断、信号不稳定），立即联系设备供应商维修，确保 24 小时内处置到位。

3.2 定期组织驾驶员开展专项培训，明确告知其定位装置的正确使用方法，严禁故意遮挡、损坏、拆卸定位装置；对违规驾驶员视情节予以批评教育、处罚，情节严重的，依

法解除车辆租赁协议。

3.3 与设备供应商签订规范的服务合同，明确设备日常维护、故障应急处理、流量持续供应等具体责任，确保定位设备长期稳定正常运行。设备供应商无法提供监控服务或不使用设备供应商提供的监控服务的，应建立本公司的监控平台，对车辆运营情况进行监控。

#### 4. 处理措施

2027年1月1日起，凡所属网约车存在定位装置不合规（如不能正常使用、与备案不符）的，一经查实，立即暂停办理车辆投放业务3个月；累计2次及以上违规的，暂停办理车辆投放业务6个月；情节严重的，依法吊销其相关车辆《网络预约出租汽车运输证》。

### 五、监督检查与保障措施

#### （一）监督检查机制

1. 行业监管部门成立专项督查组，每月开展专项检查，每季度开展全面排查，重点核查整改落实、设备运行、在线率、合同合规等情况。

2. 建立举报投诉机制，公开举报电话、邮箱，接受社会各界举报（如定位装置不能正常使用、违规派单、设备供应商虚假承诺等），对举报线索及时核查，查实后依法处理。

3. 实行“黑名单”制度，对整改不力、拒不整改、多次反复违规、不遵守承诺的设备供应商、平台公司、租赁公司，纳入行业黑名单，限制其行业准入，直至吊销相关资质。存在重大安全生产事故隐患的，按有关规定执行。

## （二）验收标准

1. 所提供设备须与备案信息完全一致，服务承诺公示符合法定合规要求，服务合同签订规范完备，设备正常运行率 $\geq 99\%$ ，故障处理率达100%，投诉处理及时率达100%。

2. 网约车平台公司：定位装置不能正常使用的隐患须全部完成销号，2026年底前，接单网约车在线率须 $\geq 90\%$ ，2027年1月1日起，严格执行“接单网约车实时有效在线”机制，严禁出现违规派单行为。

3. 网约车租赁公司：所属网约车的定位装置须全部合规、正常可用，排查整改台账须完整规范，日常维护管理制度须健全有效，严禁存在不合规车辆。

## （三）责任追究

对未按本方案要求落实整改、违规经营的主体，由监管部门将依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等相关法律法规依法予以处罚；对因定位装置不能正常使用导致安全生产事故、监管失控的，依法追究相关主体及责任人的法律责任。

郑州市城市公共交通事业发展中心

2026年4月29日

