

柳州市交通运输局 文件 国家金融监督管理总局柳州监管分局

柳交执〔2026〕39号

柳州市交通运输局 国家金融监督管理总局柳州 监管分局关于建立客运车辆保险协同监管 工作机制的通知

为进一步强化对本市7座以下道路客运车辆营运行为的综合性治理，切实维护道路交通安全及人民群众的合法权益，规范道路客运车辆保险业务的经营行为，推动道路客运行业与保险行业协同、健康发展，特制定本工作机制。现印发《柳州市客运车辆保险协同监管工作机制》，请结合实际认真贯彻执行。



柳州市客运车辆保险协同监管工作机制

为深入贯彻落实《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国保险法》《巡游出租汽车经营服务管理规定》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》等文件精神，进一步强化对本市7座以下道路客运车辆营运行为的综合性治理，切实维护道路交通安全和人民群众的合法权益，规范道路客运车辆保险业务的经营行为，有力推动道路客运行业与保险行业协同发展，特建立本机制。

一、监管工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，立足道路运输安全和保险行业规范发展大局，以信息共享为基础、以执法联动为保障、以保险约束为手段、以权益保障为核心，构建“监管联动、信息互通、风险共治、权益保障”的非法营运客运车辆保险协同监管工作机制，形成多方合力，提升对非法营运行为的精准打击和长效治理能力，推动道路客运行业与保险行业协同发展。

二、监管对象

柳州市市域范围内7座以下从事道路客运营运或存在道路客运营运行行为的车辆。

三、职责分工

监管工作由柳州市交通运输局、国家金融监督管理总局柳州

监管分局联合组织，柳州保险行业协会、出租汽车行业协会充分发挥行业协会商会自律作用、主动配合柳州市交通运输局、国家金融监督管理总局柳州监管分局的监管工作。

信息共享，协同监督。交通运输主管部门负责统筹协调，界定非法营运客运车辆，共享交通运输违法信息；保险监管部门负责监督、管理保险公司承保及理赔行为的合规情况。

自律约束，协同赋能。保险行业协会需切实履行行业自律职责，承担起保险承保、理赔环节风险排查的协助监管责任，实现保险数据的共享，配合监管部门开展非法营运车辆识别工作，规范保险理赔流程，参与风险防控事宜；出租汽车行业协会应积极推进行业培训工作，指导出租汽车企业规范经营活动，针对违规出租汽车经营主体采取自律约束措施，并及时向监管部门报告约束情况。

主体负责，源头管控。出租汽车企业应履行安全生产主体责任，建立健全车辆及驾驶员运营资质管理台账，确保营运车辆均按规定投保足额保险。

合规承保，高效理赔。保险公司应充分发挥保险的经济杠杆作用，通过制定承保与理赔环节的差异化措施，对优质且未曾出险的驾驶员适度降低保费。同时，保险公司须严格依照监管要求开展营运车辆保险的承保、理赔工作，科学合理地确定保险费率，严禁出现违规拒保情况。

四、监管措施

（一）建立数据共享联动机制，筑牢协同基础

搭建非法营运车辆协同监管机制，实现监管部门、行业协会、出租汽车企业、保险公司四方数据的互通共享。数据共享严格依据数据安全及个人信息保护相关规定执行，采用加密传输、权限管控等技术手段，确保信息安全。

（二）构建联合识别与执法机制，强化监管合力

依托跨部门信息共享平台，建立非法营运车辆“线上识别、线下核查、闭环处置”的全流程监管模式，提升执法精准性与协同性。

交通运输主管部门依托业务系统主动识别疑似非法营运车辆，及时将线索推送至保险监管部门进行投保信息核实；同时，定期将合法营运车辆清单推送至保险监管部门，支持其筛查未按营运性质投保的车辆，并在日常执法中即时共享已查处的非法营运车辆数据。

保险监管部门指导保险行业协会联合保险机构开发风险识别模型，动态监测可疑线索并推送至交通运输主管部门，同时依据接收的车辆清单与查处信息，系统组织保险公司对投保情况进行核查。

通过信息互通、核查互动，形成协同识别、双向核实、联动执法的监管闭环，全面提升非法营运治理的系统性、精准性和有效性。

（三）规范营运车辆承保，强化风险管控

营运车辆投保方面：出租汽车企业在接收车辆前，需严格审核车辆的营运资质及保险状况。对于营运车辆，必须确保其按规

定投保相应保险；对于拟从事客运服务的非营运车辆，必须要求其完成使用性质变更，并按营运车辆投保相应保险后方可接收。同时，保险行业协会、出租汽车行业协会应与企业建立数据共享联动机制，企业应及时上报疑似非法营运的车辆。出租汽车企业不得允许不符合保险要求的车辆上线运营。

营运车辆承保方面：保险行业协会与出租汽车行业协会联合制定并发布营运车辆应投保的险种、保额等具体标准，为行业提供参考。保险公司在进行车辆承保操作时，应严格核验车辆的使用性质、营运资质以及驾驶员信息，确认一致无误后，方可予以承保。

非法营运车辆承保方面：交通运输主管部门应及时将非法营运车辆有关信息抄送保险监管部门。保险行业协会督促、指导保险公司依据《中华人民共和国保险法》等现行有效的规定，在保险合同中明确投保人、被保险人关于车辆使用性质等重要信息的如实告知义务，以及车辆危险程度显著增加后的通知义务，并依法约定相应的合同责任；并在收到非法营运车辆有关信息的材料后及时督促保险公司于30日内对符合法定或约定条件的，行使合同解除权并拒绝承担相应的保险赔偿责任。

（四）构建“快赔+风控”双轮驱动机制，解决理赔难题

1.优化理赔服务，提升响应效率。保险公司需建立道路客运车辆理赔快速响应机制，在接到出险报案后，1小时内完成现场勘查调度（特殊情况除外），简化理赔流程，在资料齐全的情况下，小额理赔案件3个工作日内办结，大额理赔案件及时告知进

展情况。

2.数据联动研判，精准管控风险。监管部门联合行业协会定期汇总分析理赔数据，对出险率高的车辆及驾驶员，联合其所在的平台公司开展重点核查；对存在违规行为的车辆及驾驶员，由交通运输主管部门责令所在平台公司加强运营监管，保险公司可根据风险情况调整保险费率，由保险行业协会将其纳入行业信用档案，实施自律约束。

（五）健全违规处理机制，实现长效治理

对违反本机制要求的相关主体，将采取以下处理措施：

1.出租汽车企业违规处理。出租汽车企业若存在允许未投保或保险类型与车辆使用性质不符合的车辆上线运营的行为，由金融监督主管部门依法依规查处；若存在允许未取得《网络预约出租汽车运输证》的非营运车辆上线运营的行为，由交通运输主管部门依法依规查处。

2.保险公司违规处理：保险公司若存在违规拒保、虚设理赔条件等行为，由保险监管部门责令整改；情节严重的，依法依规暂停其网约车保险业务经营资格或采取其他相应监管措施。

3.车辆违规运营处理：对于未取得《网络预约出租汽车运输证》而擅自或变相从事客运营运的车辆，交通运输主管部门将依法进行查处。依据相关法律法规，凡营运车辆按非营运性质投保而从事运营活动的车辆，发生交通事故时，保险公司依法不承担营运期间的保险责任，相关损失由车辆所有人自行承担。

五、工作要求

各相关主体需高度重视，严格落实本部门职责。

强化指导检查，确保落地见效。监管部门联合出租汽车行业协会和保险行业协会定期开展指导，按需组织联合检查，发挥自律协同作用，并由两个行业协会对发现问题及时通报并督促改正。

畅通监督渠道，鼓励公众参与。鼓励社会公众参与监督，对非营运车辆从事营运的，可通过 12328 全国交通运输服务监督电话进行举报；营运车辆未按规定投保相关保险、保险公司违规理赔等行为，可通过 12378 全国保险消费者投诉维权热线进行举报，监管部门将及时核查处理并反馈结果。

加强政策宣传，提升合规意识。监管部门、行业协会、出租汽车企业及保险公司应通过官方平台、新媒体、线下宣讲、企业告知、车载提示等多种渠道，全面宣传客运车辆保险协同监管政策、营运车辆投保规范、非法营运法律责任、保险理赔流程及维权渠道等内容，强化行业主体守法经营意识，提升公众知晓度与监督主动性。

六、实施时间

本协同监管工作机制自 2026 年 4 月 30 日起正式实施。

