

ICS 43.080.20

R 11

备案号:

JT

中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T ××××-××××

网络预约出租汽车运营服务规范

Specification for app-based ride-hailing operation service

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 网络预约出租汽车经营者.....	2
5 驾驶员.....	4
6 运输车辆.....	4
7 网络预约出租汽车经营者服务流程.....	4
8 驾驶员服务流程.....	5
9 服务评价与投诉处理.....	6
附录 A（规范性附录）服务评价指标计算方法.....	8
参考文献.....	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会（SAC/TC529）归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

网络预约出租汽车运营服务规范

1 范围

本标准规定了网络预约出租汽车的经营者、驾驶员、运输车辆、经营者的服务流程、驾驶员的服务流程、服务评价与投诉处理的要求。

本标准适用于网络预约出租汽车旅客运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22485 出租汽车运营服务规范

JT/T 794 道路运输车辆卫星定位系统 车载终端技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

出租汽车运营服务 taxi service

以七座及以下乘用车和驾驶劳务为乘客提供出行服务，并按乘客意愿行驶，根据行驶里程、行驶时间或约定计费的运输经营活动。

注：改写 GB/T 22485-2013，定义 3.1。

3.2

网络预约出租汽车运营服务 app-based ride-hailing operation service

企业以互联网技术为依托构建服务平台，并通过网络服务平台接受约车人预约信息，使用符合条件的车辆和驾驶员，提供不在道路上巡游揽客、站点候客等的出租汽车服务经营活动。

3.3

网络预约出租汽车经营者 app-based ride-hailing operator

从事网络预约出租汽车经营服务的企业法人。

3.4

网络预约出租汽车驾驶员 app-based ride-hailing driver

依法取得网络预约出租汽车从业资格的驾驶员。

3.5

即时用车服务 immediate ride-hailing service

约车时间和车辆按约定到达上车地点时间的间隔不大于30min的网络预约出租汽车服务。

3.6

订单 request

约车人通过网络服务平台，向网络预约出租汽车经营者提出的用车需求信息。

3.7

派单 request designating

网络预约出租汽车经营者接到订单后，根据车辆条件和位置等，指派相应驾驶员和车辆提供网络预约出租汽车服务的行为。

3.8

抢单 request bidding

网络预约出租汽车驾驶员接到网络预约出租汽车经营者推送的订单后，根据自身情况应答接单的行为。

3.9

拒载 refusal to take passenger without proper reason

未经约车人或乘客同意，网络预约出租汽车驾驶员未按承诺到达约定地点提供服务的行为。

3.10

甩客 terminating service without proper reason

运营途中，未经约车人或乘客同意，网络预约出租汽车驾驶员无正当理由擅自中断载客服务的行为。

3.11

乘客爽约 passengers default appear

乘客未按约定乘坐预约车辆，且未提前告知网络预约出租汽车经营者或驾驶员的行为。

4 网络预约出租汽车经营者**4.1 总则**

4.1.1 网络预约出租汽车经营者（简称经营者）的总体要求应符合 GB/T 22485 的相关规定。

4.1.2 应保证网络服务平台的运行可靠性，提供 24h 不间断运营服务。

4.1.3 对于服务过程中发生的安全责任事故等，应承担先行赔付责任，不得以任何形式向乘客及驾驶员转移运输服务风险。

4.2 车辆管理要求

4.2.1 车辆应取得当地公安部门核发的机动车牌照和行驶证，取得当地出租汽车行业管理部门核发的营运证件。

4.2.2 应通过安装车载终端等手段，对车辆运行和服务过程进行实时动态监控，确保网络服务平台（又称线上）提供服务车辆与实际（又称线下）提供服务车辆一致。

4.2.3 建立车辆定期检查、保养制度，并建立完整的车辆维修、保养档案，确保按规定对车辆进行安全性能检测。

4.3 驾驶员管理要求

4.3.1 建立健全网络预约出租汽车驾驶员（简称驾驶员）岗前培训、继续教育制度，应定期组织驾驶员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的教育培训，建立培训档案。

4.3.2 运营期间应实时采集驾驶员人像等个人生物特征数据，与驾驶员上传身份资料进行对比，确保线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员一致。

4.4 信息管理与安全要求

4.4.1 建立信息安全保护制度，加强对个人信息、敏感信息、国家安全信息的保护。

4.4.2 除配合国家机关依法行使监督检查权或者刑事侦查权外，采集的驾驶员、约车人和乘客等信息及生成的相关业务数据，不应用于网络预约出租汽车服务之外的其他用途，不应出售、提供或转让给他人使用。

4.4.3 应防止驾驶员、约车人和乘客等个人信息泄露、损毁、丢失。在发生或可能发生信息泄露、损毁、丢失时，应立即采取措施补救，告知相关信息主体，并按规定向有关部门报告。

4.4.4 宜接受第三方信息安全审计，发布年度信息安全报告，接受社会监督。

4.5 其他要求

4.5.1 通过本企业网站和客户端应用程序对收费标准、服务价格进行明示。

4.5.2 客户端应用程序应具备以下功能：

- a) 车辆位置信息实时分享功能，经约车人或乘客认定后的他人可随时查看服务过程中的车辆动态位置信息；
- b) 个人电话加密功能，乘客与驾驶员之间通过技术手段进行沟通联系；

- c) “一键呼叫”功能，乘客遇紧急情况使用时，能够实现车辆实时动态信息及驾驶员信息向网约车经营者自动发送。

4.5.3 建立订单管理制度，制定派单规则，对预约成功率高、服务质量好的驾驶员，宜在订单分发时予以优先考虑。

4.5.4 不应拒绝约车人提出的3日之内的预约用车需求。

4.5.5 不应将乘客对单次服务行为的评价结果直接反馈至驾驶员。

5 驾驶员

5.1 驾驶员业务素质与培训、服务仪容、服务用语和言行举止应符合 GB/T 22485 中的相关要求。

5.2 能够熟练使用预约服务驾驶员终端应用程序。

6 运输车辆

6.1 车辆技术条件、车辆维护、检测、诊断、车辆污染物排放限值、车辆内饰材料、车容车貌应符合 GB/T 22485 的相关要求。

6.2 车内设施配置及车辆性能指标应明显高于当地主流巡游出租汽车，宜提供互联网无线接入、手机充电器、纸巾等供乘客使用。

6.3 应安装应急报警装置和车载卫星定位装置，车载卫星定位装置应符合 JT/T794 及其他有关规定。

6.4 宜使用嵌入式车载终端，不应在车内悬挂或者放置影响行车安全的设施设备。

6.5 车辆标志应符合当地出租汽车行政主管部门规定。

6.6 应随车携带《预约出租汽车运输证》、《预约出租汽车驾驶员证》。

7 网络预约出租汽车经营者服务流程

7.1 接受订单

接受约车人提交的订单，订单信息包括但不限于：

- a) 乘客用车时间；
- b) 乘客上下车地点；
- c) 乘客对车辆类型、驾驶员服务质量等级等提出的个性化需求；
- d) 约车人或乘客联系方式。

7.2 订单分配

7.2.1 对符合分发条件的车辆，可将订单信息推送至驾驶员终端。订单信息不应向处于载客状态的车辆推送。对于即时用车服务，推送信息应屏蔽乘客下车地点。

7.2.2 收到驾驶员确认接单或应答接单信息，确认驾驶员接单行为有效后，应向驾驶员与约车人双方告知约车成功信息，并向约车人或乘客提供驾驶员姓名、照片、联系号码、服务评价结果以及完整车辆牌照等信息，对于乘客下车地点确定的，还应提供相应预估费用。

7.2.3 无法满足约车需求的，应及时告知约车人。

7.3 订单变更或取消

7.3.1 乘客上车后目的地点发生变化的，费用按实际行程收取。

7.3.2 车辆到达约定上车地点前收到约车人取消订单信息的，应及时通知驾驶员取消行程。

车辆到达约定上车地点后收到约车人取消订单信息的，可按约定向约车人收取相应费用。

7.4 订单完成

7.4.1 到达下车地点后，应通过手机短信或客户端应用程序告知本次用车服务费用，约车人或乘客可通过现金或非现金支付方式进行结算。

7.4.2 对于实际费用明显超过预估价格的应当主动核查，并将核查结果及时向约车人或乘客告知。

8 驾驶员服务流程

8.1 运营服务

8.1.1 驾驶员行车安全及运营服务应符合 GB/T 22485 的相关要求。

8.1.1 驾驶员应在允许停车地点等候订单，不应巡游揽客，不应在机场、火车站等设立统一巡游车调度服务站或实行排队候客的场所揽客。

8.1.2 收到订单信息后，网约车经营者采用派单机制的，应通过驾驶员终端确认接单；采用抢单机制的，可根据自身情况应答接单。

8.1.3 约车成功后，应主动与约车人或乘客确认上车时间、地点等信息。对于即时用车服务，还应告知自身位置及预计到达时间。

8.1.4 根据订单信息，按约定时间到达上车地点，在允许停车路段候客，并主动与乘客联系，双方确认身份。

8.1.5 乘客上车后，向网约车经营者发送乘客上车确认信息，并提示可使用客户端应用程序中的车辆位置信息实时分享功能。

8.1.6 运营过程中可根据网络服务平台规划线路或乘客意愿选择合理路线，不得绕路，不得

中途甩客。

8.1.7 到达目的地后，主动向乘客提供相应本地出租汽车发票，集团用户统一开具或者约车人、乘客另有要求的除外。

8.1.8 乘客下车时，提醒乘客可使用客户端等，通过匿名打分和意见反馈等方式对本次服务行为进行评价。

8.2 特殊情况处理

8.2.1 特殊情况处理应符合 GB/T 22485 的相关要求。

8.2.2 车辆不能按时到达约定地点时，驾驶员应提前联系经营者重新安排车辆，若已接近用车时间，经营者应致电约车人或乘客表示歉意并说明情况，请求其等待或改乘其他交通工具。

8.2.3 遇道路、气候、驾驶员身体、交通事故、车辆故障等特殊情况，驾驶员应及时向经营者说明原因，经证实并向乘客说明后可不视为拒载或甩客。

8.2.4 乘客未按约定到达上车地点时，驾驶员应与乘客或经营者联系确认，等候时间可按照双方约定，一般应不少于 10min，超出约定等候时间乘客依然未到达，应与经营者联系，经同意后方可离去。

8.2.5 发现乘客遗失财物，应主动联系约车人或乘客，设法及时归还。无法联系的，应及时联系经营者或有关部门处理。

9 服务评价与投诉处理

9.1 基本要求

9.1.1 经营者应保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据和原始记录真实、准确。

9.1.2 经营者应公开服务质量承诺，按规定设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。

9.1.3 经营者宜通过第三方服务质量评价，不断改进服务。

9.2 投诉处理

9.2.1 约车人或乘客对服务质量、行车线路、用车费用、信息安全等有疑问或不满意的，可拨打经营者投诉电话、出租汽车行政主管部门电话等方式进行处理。

9.2.2 对于出现骚扰、吸毒、超速等方面投诉的，经营者应暂停该驾驶员提供服务，认真调查核实。

9.2.3 接到乘客投诉后，经营者应在 24h 内处理，5 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

9.3 服务评价指标

9.3.1 预约响应率 100%。

9.3.2 约车成功率大于或等于 80%。

9.3.3 车辆相符率 100%。

9.3.4 驾驶员相符率 100%。

9.3.5 营运车辆保险购买合格率 100%。

9.3.6 乘客有效投诉率小于百万分之二十。

9.3.7 乘客投诉处理率 100%。

9.3.8 乘客服务评价不满意率小于 20%。

9.3.9 第三方调查乘客满意率大于或等于 80%。

9.3.10 车载卫星定位系统合格率、车容车貌合格率、驾驶员仪容和行为举止合格率、致人死亡同等责任及以上交通事故次数、致人受伤同等责任及以上交通事故次数、交通责任事故次数、交通违法行为次数指标要求及计算方法符合 GB/T 22485 相关要求。

9.3.11 服务评价指标计算方法见附录 A。

附录 A（规范性附录）

服务评价指标计算方法

A.1 预约响应率

网络服务平台推送订单数量与订单总数量之比。计算公式如下：

$$A_1 = \frac{B_1}{C} \times 100\% \quad (A.1)$$

式中：

A_1 —— 预约响应率

B_1 —— 网络服务平台推送订单数量

C —— 订单总数量

A.2 约车成功率

约车成功订单数量与订单总数量之比。计算公式如下：

$$A_2 = \frac{B_2}{C} \times 100\% \quad (A.2)$$

式中：

A_2 —— 网约车成功率

B_2 —— 约车成功订单数量

A.3 车辆相符率

线下具备合法营运资质车辆与线上提供服务车辆一致的数量与检查总车数之比。计算公式如下：

$$A_3 = \frac{B_3}{D} \times 100\% \quad (A.3)$$

式中：

A_3 —— 车辆相符率

B_3 —— 线下具备合法运营资质车辆与线上提供服务车辆一致的数量

D ——线上线下一致性检查总车数

A. 4 驾驶员相符率

线下拥有从业资格的驾驶员与线上提供服务的驾驶员一致的数量与检查总人数之比。计算公式如下：

$$A_4 = \frac{B_4}{E} \times 100\% \quad (A. 4)$$

式中：

A_4 —— 驾驶员相符率

B_4 —— 线下拥有从业资格的驾驶员与线上提供服务的驾驶员一致的数量

E —— 检查总人数

A. 5 营运车辆保险购买合格率

营运保险购买合格车数与检查总车数之比。计算公式如下：

$$A_5 = \frac{B_5}{F} \times 100\% \quad (A. 5)$$

式中：

A_5 —— 营运车辆保险购买率

B_5 —— 营运保险购买合格车数

F —— 营运保险购买检查总车数

A. 6 乘客有效投诉率

乘客有效投诉次数与营运次数之比。计算公式如下：

$$A_6 = \frac{B_6}{G} \times 100\% \quad (A. 6)$$

式中：

A_6 —— 乘客有效投诉率

B₆ ——乘客有效投诉次数

G ——运营次数

A.7 投诉处理率

已处理的乘客有效投诉次数与有效投诉次数之比。计算公式如下：

$$A_7 = \frac{B_7}{H} \times 100\% \quad (\text{A.7})$$

式中：

A₇ ——投诉处理率

B₇ ——已处理乘客有效投诉次数

H ——乘客有效投诉次数

A.8 乘客服务评价不满意率

乘客服务评价中，评价不满意人数与评价总人数之比。计算公式如下：

$$A_8 = \frac{B_8}{I} \times 100\% \quad (\text{A.8})$$

式中：

A₈ ——乘客不满意率

B₈ ——不满意评价人数

I ——评价总人数

A.9 第三方调查乘客满意率

按第三方设计的乘客满意率调查问卷，答复满意人数与调查总人数之比。计算公式如下：

$$A_9 = \frac{B_9}{J} \times 100\% \quad (\text{A.9})$$

式中：

A₉ —— 第三方调查乘客满意率

B₉ —— 答复满意人数

J —— 调查总人数

参考文献

[1] 《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 工商总局 质检总局 国家网信办令 2016 年第 60 号）。