

**《网络预约出租汽车平台公司
运营安全自律规范（征求意见稿）》
编制说明**

标准起草组

2020年1月

目录

| | |
|-----------------------------|----|
| 一、工作简况 | 3 |
| (一) 任务来源 | 3 |
| (二) 协作单位 | 3 |
| (三) 主要工作过程 | 10 |
| 二、制定标准的目的、意义及必要性 | 14 |
| (一) 目的 | 14 |
| (二) 意义 | 15 |
| (三) 必要性 | 15 |
| 三、标准编制原则和主要内容 | 17 |
| (一) 标准编制原则 | 17 |
| (二) 主要技术内容 | 17 |
| 四、主要试验（或验证）分析 | 29 |
| 五、预期经济效益与社会效益分析 | 30 |
| 六、采用国际标准和国外先进标准的程度 | 30 |
| 七、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系 | 30 |
| 八、标准中涉及知识产权情况说明 | 30 |
| 九、重大分歧意见的处理经过和依据 | 31 |
| 十、标准性质的建议说明 | 31 |
| 十一、贯彻标准的要求和实施措施 | 31 |
| 十二、其他应予说明的事项 | 31 |

一、工作简况

（一）任务来源

在当前网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）安全运营形势严峻、标准缺失的现实情况下，迫切需要组织开展《网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范》编制工作，以督促、引导企业落实安全管理主体责任，推动网约车行业健康发展。为此中国交通运输协会共享出行分会于2019年4月立项《网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范》的编制工作，该项目为分会的科研项目。

本标准技术归口单位是中国交通运输协会共享出行分会。

本标准起草单位：北京建筑大学、滴滴出行科技有限公司、高德软件有限公司、首约科技（北京）有限公司、神州优车（天津）有限公司、杭州优行科技有限公司、北京三快在线科技有限公司、欧拉信息服务有限公司、车巴达（苏州）网络科技有限公司、北京车千里互动科技有限公司、北京东方车云信息技术有限公司、北京交通工程学会、北京工业大学、山东理工大学。

（二）协作单位

标准主要起草单位北京建筑大学是北京市住房和城乡建设部共建高校，入选国家建设行业技能型紧缺人才培养培训工程、教育部“卓越工程师教育培养计划”试点高校、“北京城市规划、建设、管理的人才培养基地和科技服务基地”、“北京应对气候变化研究和人才培养

基地”和“国家建筑遗产保护研究和人才培养基地”。学校学科专业特色鲜明，人才培养体系完备。学校现有 10 个学院和 1 个基础教学单位，另设有继续教育学院、国际教育学院和创新创业教育学院。现有 35 个本科专业，其中国家级特色专业 3 个：建筑学、土木工程、建筑环境与能源应用工程；北京市特色专业 7 个：建筑学、土木工程、建筑环境与设备工程、给水排水工程、工程管理、测绘工程、自动化。学校设有研究生院，学科设置以工学为主，兼有管理学、理学和艺术学。有一级学科博士学位授权点 2 个（建筑学、土木工程），服务国家特殊需求博士人才培养项目 1 个，博士后科研流动站 1 个，一级学科硕士学位授权点 14 个，有交叉学科硕士学位授权点 1 个，专业学位类别硕士学位授权点 7 个。拥有一级学科北京市重点学科 3 个（建筑学、土木工程、测绘科学与技术），一级学科北京市重点建设学科 2 个（管理科学与工程、城乡规划学）。学校是首批国家级工程实践教育中心建设高校，拥有国家级实验教学示范中心、国家级土建类人才培养模式创新试验区、国家级虚拟仿真实验教学中心、国家级校外人才培养基地等 10 个国家级本科教学工程项目。另有 4 个北京市实验教学示范中心、7 个市级校外人才培养基地、2 个市级校内创新实践基地、1 个北京高等学校市级人才培养模式创新试验区、1 个北京市“一带一路”国家人才培养基地。近五年来，学生在全国和首都高校“挑战杯”、“创青春”等科技文化活动中获得国家级奖项 14 项、省部级以上奖励 743 项。学校现有北京未来城市设计高精尖创新中心以及城市雨水系统与水环境教育部重点实验室、代表性建筑与古建筑数据库教育部工程研

究中心、现代城市测绘国家测绘地理信息局重点实验室、北京市应对气候变化研究及人才培养基地等 26 个省部级重点实验室、工程研究中心和研究基地。近年来，学校教师荣获省部级以上科技成果奖励 70 余项，其中国家技术发明奖、国家科技进步奖共 13 项，2010、2011、2012 连续三年以第一主持单位获得国家科技进步二等奖，2014 年以第一主持单位获得国家技术发明奖。近五年，新增各类科技项目 2000 余项，其中国家重大专项、国家重点研发计划项目、国家自然科学基金项目、国家社科基金项目、教育部人文社科项目、北京市自然科学基金项目、北京市科技计划项目、国际合作项目等省部级及以上科研项目 490 余项；科技服务经费连年超过 2 亿元。学校重视科技成果转化，不断提高服务社会的能力和水平，建设具有建筑行业特色的大学科技园，是中关村国家自主创新示范区股权激励改革工作首批试点的 2 所高校之一。

标准起草单位滴滴出行科技有限公司是 2015 年 7 月 29 日成立的有限责任公司，主要从事城市出行服务。提出科技为安全出行保驾护航的口号，滴滴出行从安全、服务、效率三个方面打磨技术提升用户体验。在安全方面，滴滴树立引领移动出行安全标杆的“滴滴标准”：全行业第一个设立 CEO 挂帅的安全决策机制、第一个出台网约车安全准入标准、第一个发布交通事故数据指标、第一个与部级公安机关达成战略合作伙伴关系、首家将手机检测驾驶行为系统应用到实践中的网约车平台。同时，自主研发五大安全科技，系统部署安全大脑“护航”“谛听”“三尺”“明镜”“倚天”五大功能系统，开创建设网约车

精细化主动安全保障体系；差异化精准教育用户上亿人次，实现交通事故率下降 21%、实质性冲突伤害下降 40%，平台重大刑事案件 100% 破案；主动践行社会责任，深耕安全公益事业，倡导乘客使用后座安全带，引领儿童交通安全素质教育。在服务方面，滴滴先后推出“失物找回”通道、“智能客服”“优化判责矩阵”等措施，保障司乘人员权益不受侵害，全面提升服务体验。在效率方面，通过“猜你想去”“智能派单”等技术创新提升服务效率的同时，全方位改进分单体系、定价、生态、增长等方面，大幅提升网络效率，使司乘人员能够更为高效、低成本地享受到滴滴带来的出行便捷。滴滴利用科技，为人们打开分享的大门，带来交通的初步变革。未来，滴滴希望通过科技的力量，解决物理世界中人和物体的流动问题，与不同社群及行业伙伴协作互补，解决中国出行、环保、就业等所面临的问题；提升用户体验，创造社会价值，建设开放、高效、可持续的移动出行新业态。

标准起草单位高德软件有限公司，高德是中国领先的数字地图、导航和位置服务解决方案提供商。公司于 2002 年成立，2010 年登陆美国纳斯达克全球精品市场（Nasdaq: AMAP）。高德具备国家甲级导航电子地图测绘和甲级航空摄影的“双甲”资质，其优质的电子地图数据库成为公司的核心竞争力。高德基于覆盖全国的、优质的导航电子地图数据库，通过十年多的发展，形成了三大核心业务：汽车导航、政府和企业应用、互联网及移动互联网位置服务。高德顺风车是高德地图上线的顺风车业务，坚持对用户不抽佣，对行业不打补贴战，对城市道路不添堵，在不增加道路压力的情况下，撮合共同的出行需求。

高德公益顺风车平台的运营以没有任何商业化目的，基于其长期积累的自驾出行用户及出行调度能力，撮合高德平台上现有的自驾出行用户以及真实的用户出行需求，以科技手段提升运力。高德公益顺风车运营原则的初衷是“真公益，真顺风”，坚持不以营利为目的，坚决不打补贴战，不会刺激运力额外增加；高德顺风车也坚决不会抽取用户佣金，保证乘客花多少钱，车主就能拿到多少钱。

标准起草单位首约科技（北京）有限公司，携手首汽集团联合打造的“首汽约车”约租车平台，自上线以来，正在努力打造定制化专车服务业的第一品牌。公司目前正在开拓北京、上海、广州、杭州、深圳等一线城市市场，未来将计划在全国范围进行大力推广，成为智慧交通的倡导者。公司专车将全部使用大型租赁公司正规租赁车辆，并和专业驾驶员服务公司进行合作，通过利用移动互联网和大数据技术，为客户提供随叫随到的全新用车体验。公司专车定位于中高端群体，主打中高端商务用车服务市场，与传统的出租车有本质区隔，两者相互补充并为用户提供更加多元化的出行方式。让乘客提供便捷、轻松、舒适的用车。客户仅需要通过手机 APP 或约车电话便可进行预订。首汽约车提供尊贵的服务和车辆；坚持诚信透明的服务态度；不断追求无微不至的服务细节。力求成为业内用户最满意、最信任的品牌。

标准起草单位神州优车（天津）有限公司，以客户为中心，以技术为驱动，通过商业模式的不断创新，发挥出行业务板块的协同效应，引领行业变革，深度聚焦出行和汽车领域的全产业链和人车生态圈，

通过业务运营和资本运作相结合的手段，深耕行业。公司的业务包括了现有的出行板块、电商板块和未来即将开展的其他业务板块。2016年3月，神州优车完成一轮约37亿元的融资，引入了云锋投资、云岭投资、中金公司等战略投资者、财务投资者及六家做市商。2016年5月，神州优车完成了一轮约20亿元的融资，引入了浦发银行、浙银资本、招商致远、上汽等战略投资者及财务投资者。2016年4月12日，神州优车正式向全国股转系统公司递交了新三板挂牌申请。2016年7月22日，神州优车股份有限公司正式挂牌新三板。2017年2月，神州优车完成46亿元的股票发行认购，引入了中国银联、浦发银行、国家新兴产业创业投资引导基金等战略投资者。2017年6月，神州优车完成一次24亿元的股票发行认购，引入了战略投资者中国人保。

标准起草单位杭州优行科技有限公司，是曹操出行平台的运营公司。曹操出行是中国首个获得网约车牌照的新能源汽车共享出行服务平台。秉持“低碳致尚、服务至上”的价值观，将全球的互联网、车联网、自动驾驶技术以及新能源科技，创新应用于共享出行领域，致力于为用户创造和提供一站式的健康、低碳出行生活方式。于2019年9月19日在杭州、成都两座城市上线顺风车。

标准起草单位北京三快在线科技有限公司成立于2007年04月10日，经营范围包括技术开发、技术服务、技术转让、技术咨询；经济贸易咨询；基础软件服务、应用软件开发；设计、制作、代理、发布广告等对外投资9家公司，具有93处分支机构。其中美团打车是其

布局城市出行领域的业务板块。美团打车是一款 2017 年 2 月 14 日在江苏省南京市试点上线运行打车业务，截至 2017 年 12 月 28 日，在南京试点的 10 个月以来，美团打车事业部已经拥有一支超过 200 人的团队，日订单量也已经突破 10 万单，该业务源自用户需求，据统计，在美团点评日活跃用户中 30%有出行需求。

标准起草单位欧拉信息服务有限公司，欧拉出行平台定位于互联网+新能源出行服务，欧拉出行主要以新能源产品为载体，依托互联网、大数据、人工智能等领先技术，搭建多元化的出行平台，链接出行领域全价值链。

标准起草单位车巴达（苏州）网络科技有限公司，是 2015 年 5 月由江苏大运交通运输股份有限公司先期投入 1 亿元组建，公司以移动互联网、云计算、大数据等现代信息技术为载体，充分发挥传统客运企业线下优势，紧扣用户出行需求，努力打造多样化、高品质、定制式的运输服务线上平台——“巴士管家”，是由车巴达（苏州）网络科技有限公司所开发的汽车票和用车在线预订的软件。

标准起草单位北京车千里互动科技有限公司打造牛车网，立志成长为汽车第一交互平台，以懂车牛人为基础，打造最真实、最庞大的汽车互联网社区；累积最真实、最广泛的车友点评；提供最专业、最全面的汽车问答；构建从车友、达人到专家的牛人体系；为汽车消费者购车用车提供最值得信赖的口碑推荐。

标准起草单位北京东方车云信息技术有限公司，打造易道用车，于 2010 年 5 月在北京成立，是全球最早的网约车平台之一。易到用

车客户端拥有易达+、舒适+、商务+三大车型，目前公司业务覆盖国内外190余座城市，拥有超过4000万用户和600万车主。凭借“高素质司机、高素质乘客和高品质车辆”，易到在行业内拥有良好口碑。作为智能交通和汽车分享理念的引领者，易到用车通过科技带动共享，有效提高汽车使用效率，降低汽车保有量，实现节能环保的出行愿景。

（三）主要工作过程

（1）工作思路

本标准制定过程中按照以下的思路开展工作：

一是，收集并梳理国内外与网约车服务相关的标准与文献资料。标准与文献资料范围主要针对国内外相关法律法规、指导意见、国家标准、行业标准等，构建标准起草所需要的法律法规、政策、标准的支撑体系；

二是，多次对政府部门、网约车平台公司和学术研究机构进行深入走访调研，对驾驶员、乘客进行线上+线下的问卷调查，分析总结网约车安全管理的总体目标和主要任务，结合前期有政策法规标准梳理内容，初步完成标准框架构建和有关条款起草工作；

三是，通过专家咨询、座谈研讨及补充调研等方式，对标准的内容及实用性等方面进行广泛探讨交流，逐步完善标准框架体系并细化条款修改，在充分吸收各方面意见基础上形成了标准征求意见稿。

（2）工作过程

在前期查阅大量资料的基础上，对驾驶员、乘客和平台公司进行

充分调研的基础上，参编单位共同启动标准制定前期研究与制定准备工作。

2019年4月召开了编写组内部第一次会议，讨论确定了标准的初稿架构，初稿主要从人员、车辆、网络、信息等方面编制，在此基础上编制完成标准初稿。

2019年4月24日召开了标准初审会，会议听取了起草单位关于《网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范》的汇报，专家组在审阅相关材料后，与参会人员进行了讨论交流，并提出了宝贵的意见和建议：

(1) 应在调研国内外网约车安全运营要求的基础上，分析网约车安全运营现状和运营特性后再进行草稿的编制；

(2) 应在企业中开展调研，了解各网约车平台公司的安全运营管理办法及措施，总结各企业在安全运营方面的共性和不同，吸纳各相关方建议；

(3) 起草组应进行科学合理的进度安排、基本健全的人员配置、明确的考核指标；

(4) 起草组应按照事前、事中、事后的逻辑进行汇编；

(5) 进一步修改完善编制说明。

编制组按照会议意见进行了修改，并对首汽、高德等平台公司进行了深入的调研，总结各平台公司的优点与不足，把合适的内容放入草稿中，重点突出对人员、车辆以及网络信息安全的要求，从基本要求、人员安全管理、车辆安全管理、网络安全管理、信息安全管理、

其他安全管理按着事前、事中、事后的逻辑要求进行结构调整,删除了无关条款。经过多次讨论形成标准征求意见稿。

2019年6月21日重点就突发事件安全管理内容与首约科技(北京)有限公司的安全部门主要负责人展开了讨论。相关负责人介绍了当前公司现有的应急预案分类、应急预案相关流程,并共同讨论了草稿编制的突发事件安全管理相关内容,相关负责人给出宝贵意见,讨论了突发事件处置的草稿框架。

2019年6月27日在成都市与当地交通委开展了座谈会,会议就网约车安全运营进行了深入讨论,包括成都市网约车行业发展基本情况、网约车规范管理的具体措施、网约车发展存在的主要问题及原因分析。会议期间对标准草稿进行了简要的交流,根据在编写草稿中遇到的问题,双方进行了热烈的讨论,得到了成都市交通委相关负责人的认可,就下一步工作计划进行了交流,为完善草稿标准积累了相关资料。

2019年7月1日在高德平台公司行了调研,与安全运营部门和法务部门的相关负责人对网约车平台定义、相关安全制度、电子支付、保险、遗失物品、网络信息安全事件应急预案的流程等问题进行了讨论,并给予了宝贵意见,为草稿的修改提供了思路。

2019年7月10日与中国交通运输协会共享出行分会特聘专家刘美银对标准草稿编制内容进行了讨论。对草稿提出以下几点建议:1、草稿内容需对照标准,逐条修改、完善;2、草稿内容要既要达到政府要求的内容又要达到给平台免一些过度责任的目的;3、完善平台

对运营安全的责任和对刑事安全的责任；4、如何解决共享车辆的安全问题是草稿编制的难点；5、草稿的编制要吸纳企业和平台的建议。

2019年7月13日举行了专家咨询会，会议期间就标准草稿大纲给出宝贵意见，建议基本安全管理要求包括：管理机构、管理制度、管理人员以及安全技术设备。将安全事件管理分为：驾驶员安全管理、车辆安全管理、运营安全管理、公共安全管理、网络与信息安全管理，增加客服安全事件处置，最终确定标准草稿大纲。

2019年8月27日举行了标准中期专家评审会，会议期间专家肯定了标准的相关内容，且充分征求了专家的意见，重点讨论了聚合平台和网约车平台公司的关系和义务、术语定义的补充及修改、安全产品功能的补充完善、安全例会举行次数如何确定、安全运营事中动态管理的补充、提高评定指标的可操作性等内容，同时删除部分不合理内容，修改标准语言。编写组认真听取各专家意见，会后组内讨论，并对标准草稿进一步做了修改，明确下一步工作计划。

2019年10月13日编写组就标准中安全责任评定章节的内容展开讨论，并对标准草稿的框架进行了微调，在专家的指导下重新梳理并最终形成了新一版标准草稿。

2019年10月17日邀请各网约车企业代表、保险专家、中国交通运输协会特聘专家等在首发小院就草稿具体内容进行逐条讨论，广泛听取企业意见，重点讨论平台公司保险的购置要求、草稿相关内容企业是否可达标以及草稿内容颗粒度等问题。会后编写组根据各企业和相关专家意见对草稿内容进行了修改。

2019年11月20日编写组内部召开会议，对草稿中的语言按着标准语言逐条修改，删除不合理的内容，形成新版草稿。

2019年12月23日，召开标准专家审查会，会议邀请运输管理、标准、保险、法律等方面的专家对标准逐条进行讨论，重点讨论了驾驶员安全教育培训的流程及次数、网约车的运营与退出机制的管理、驾驶员与车辆的一致性审查分别进行要求说明、安全产品的功能完善明确、梳理安全事件投诉处理流程等内容，同时删除无关条款，修改相关标准语言，进一步完善草稿各章节内容。

2019年12月25日邀请网约车企业代表、中国交通运输协会特聘专家就草稿中内容逐条讨论，编写组根据企业和专家意见对草稿内容进行了修改，最终形成草稿终稿。

二、制定标准的目的、意义及必要性

（一）目的

通过对安全保障、安全功能与设备、运营安全管理、网络与信息安全管理、安全事件投诉处理和应急处置、隐患治理与风险管控、安全绩效管理，明确平台公司的安全义务，保障驾驶员、乘客、平台公司的基本权益，降低网约车运营过程中潜在的危险，为驾驶员与乘客的安全提供基本保障，促进网约车服务的健康发展。

（二）意义

编制《网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范》团体标准的意义主要体现在以下几个方面：一是制定形成一个全面的、系统的网约车安全运营的管理体系，规范网约车运营企业管理行为、提升网约车安全运营管理水平。二是指导网约车相关运营企业开展安全管理工作，按照标准相关要求全方位、全过程的保障运营服务安全。三是为相关运输部门提供管理依据，统一网约车安全运营的要求，做到有章可循。四是为其他国家标准和行业相关标准的制定提供相关参考依据。

（三）必要性

自网约车出现以来，安全隐患便一直是困扰政府和企业的共同难题，网约车安全问题引起了社会各界广泛关注。网约车安全不仅包括司乘双方的生命财产安全，也包括网络安全、信息安全等多个方面。在当前安全运营形势严峻、标准缺失的现实情况下，开展《网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范》编制工作迫在眉睫，其必要性主要体现在以下几个方面。

一是制定标准是落实平台公司主体责任的重要抓手。交通运输部、公安部《关于进一步加强网络预约出租汽车和私人小客车合乘安全管理的紧急通知》中，明确要求网约车平台公司要落实企业安全生产管理和维护行业稳定的主体责任，从车辆和驾驶员一致性审查、行驶轨迹异常情况监控处置、建立投诉冻结机制等方面加强安全管理。网约

车行业安全管理涉及领域多、技术难度大，单靠各平台公司单打独斗、自行摸索，不仅效率不高，效果也难以保证。因此，集社会各界之力，统一编制相应团体标准成为推动企业落实主体责任的重要抓手。

二是制定标准是保障网约车消费者权益的迫切需要。消费安全是消费者最基本、也是最重要权益。由于缺乏统一的安全管理标准，当前网约车行业在保障乘客消费安全方面的能力还存在较大提升空间。虽然事关消费者生命财产安全和运营安全最受关注，但事关个人隐私的数据安全、网络安全等方面也同样重要，迫切需要以保障消费者权益为导向，尽快制定科学、系统、全面的安全管理标准，以督促、引导各平台公司提高消费安全保障水平。

三是制定标准是推动行业健康有序发展的客观要求。习近平总书记指出，人命关天，发展绝不能以牺牲人的生命为代价，这个必须作为一条不可逾越的红线。同时，交通运输部也多次强调网约车领域不是法外之地，保障乘客安全是规范网约车发展的底线要求。在当前安全管理标准缺失的情况下，网约车行业安全事故频现，已经成为制约行业发展的主要障碍。为积极落实各级政府规范网约车行业发展的政策要求，加快推动行业健康可持续发展，亟需从全国层面编制相应安全管理标准。

四是制定标准是维护国家信息网络安全的重要举措。为保障网络安全，维护网络空间主权和国家安全、社会公共利益，全国人民代表大会常务委员会于2016年发布了《中华人民共和国网络安全法》，要求网络提供服务者应采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、

稳定运行，有效应对网络安全事件，防范网络违法犯罪活动，维护网络数据的完整性、保密性和可用性。网约车行业作为互联网应用的重要领域，其网络和数据安全同国家安全、公共利益密切相关，应作为落实国家网络安全要求的重点领域，加快制定相关标准细则。

三、标准编制原则和主要内容

（一）标准编制原则

本标准编制依照依法合规、符合上位法要求、问题导向、可查可控的原则，进行标准的制定。本标准根据国家法规与网约车相关文件制定标准内容，同时借鉴相关领域安全管理资料补充标准内容，保证标准的编制依法合规。标准的编制与中华人民共和国安全生产法思路一致，并纳入国标、行标、地标和相关管理办法中已明确的内容，符合上位法要求。根据网约车舆论热点明确安全运营重点内容，针对问题编制条款。可查可控体现在秉承政府可管、企业可调、第三方可查、驾驶员可控的原则，以制定实施性较强的标准。

本标准编写符合 GB/T1.1《标准化工作导则》的规定。

（二）主要技术内容

（1）范围

本标准规定了网络预约出租汽车平台公司总体要求、安全保障、安全功能与设备、驾驶员和车辆安全管理、运营安全管理、网络与信

息安全管理、安全事件投诉处理和应急处置、隐患治理与风险管控、安全绩效管理以及平台公司运营安全自律达标评定的要求。

本标准适用于我国网络预约出租汽车平台公司的运营安全管理。

(2) 规范性引用文件

下列文件中的条款通过在本标准中的引用成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，仅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）适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求

JT/T 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

(3) 术语和定义

为了明确网络预约出租汽车服务相关概念，使标准具有规范性、可读性和可理解性，在《网络预约出租汽车运营服务规范》(JT/T 1068)的基础上，对行程分享、电话号码保护、累计服务时长、累计计费时长、投诉冻结等名词进行定义。行程分享是网络预约出租汽车驾驶员和乘客通过网络预约出租汽车 APP 或其它设备将行程信息分享给指定联系人，使其实时查看车辆信息与行程位置；电话号码保护是网络预约出租汽车平台提供“虚拟中间号”或其它电话号码保护方式，供乘客与驾驶员进行电话联系；累计服务时长是从网络预约出租汽车平台驾驶员接到订单到订单结束计费的全部时长之和；累计计费时长是从乘客上车后网络预约出租汽车驾驶员点击开始计费一直到结束计费的全部时长之和；当乘客出行过程中的权益受到侵犯时，网络预约

出租汽车平台为保护乘客权利而暂停驾驶员提供服务并进行调查核实定义为投诉冻结。

(4) 总体要求

4.1 网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）提供网络预约出租汽车服务，应遵守 JT/T 1068 的规定，为乘客提供安全、可靠的服务。

4.2 平台公司应建立线下安全管理能力，通过网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）和网络预约出租汽车车辆（以下简称“车辆”）一致性核对、车辆安全查验、安全教育培训等方式，强化线下安全运营能力。

4.3 平台公司应建立安全运营标准和服务评价体系，通过驾驶行为、服务评价、安全投诉、事故记录等多种方式，综合评价驾驶员安全服务水平，并根据平台安全规则对驾驶员进行安全管控。

(5) 安全保障

5.1 安全管理机构设置要求

5.1.1 平台公司应成立安全管理委员会，成员包括公司法定代表人、安全管理负责人、其余各部门主要负责人，职责为决策中长期安全规划和投入、研究解决重大安全问题、部署重点安全工作、督导落地执行情况。

5.1.2 平台公司应成立专职安全管理机构，预防、处理各类安全事件，落实安全运营管理的相关工作。

5.1.3 平台公司应成立安全应急小组，处理应急突发事件。

5.2 安全管理制度建设要求

5.2.1 平台公司的安全管理机构应组织开展安全管理制度建设与实施工作，至少包括制定实施安全生产责任制度、制定安全目标管理制度、制定实施安全例会制度、制定实施安全事件文件和档案管理制度、制定实施安全生产培训和教育学习制度、制定实施驾驶员安全管理制度、制定实施车辆安全管理制度、编制生产安全事故应急预案、制定实施安全事故隐患排查和风险管理制度、制定安全事件调查制度、制定安全值班、带班制度、制定落实安全生产资金提取管理制度、制定安全管理奖惩制度等内容。

5.2.2 平台公司应依据法律法规、标准规范以及实际运营情况，至少每年开展一次制度适宜性、有效性、充分性的评审工作，并根据评审情况及时修订安全管理制度。

5.2.3 平台公司应及时开展安全管理制度的宣传和培训工作。

5.2.4 平台公司应保留安全管理制度执行及评审的记录，保存时间不少于 36 个月。

5.3 保险购置要求

平台公司应按照有关法律法规要求，投保承运人责任险等安全生产责任保险；积极探索、完善安全统筹行业互助形式，提高企业抗风险能力。

5.4 资金安全管理要求

5.4.1 平台公司宜采用服务结束后直接收取费用的方式提供服务。采用收取用户预付资金方式提供服务的，预付资金不应挪用。

5.4.2 平台公司应依法开展预付消费业务，确保预收资金安全，维护和保障乘客合法权，应明确预付资金退还条件，不应拒绝、拖延退还，或设置不公平、不合理的格式条款、技术门槛。

5.4.3 平台公司原则上不收取用户押金，确有必要收取的，应提供平台公司专用存款账户和用户个人银行结算账户两种资金存管方式，供用户选择。用户押金归用户所有，平台公司不应挪用。

5.4.4 使用电子支付的，平台公司应与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议，保障乘客资金安全。

(6) 安全功能与设备

6.1 平台公司所提供 APP 软件的功能设计应具备驾驶员和车辆的信息显示、行程分享、110 报警、行程录音、电话号码保护、位置偏移与异常停留预警、紧急联系人、未成年人安全提醒、添加临时联系人、醉酒叫醒服务、司乘“黑名单”等功能。

6.2 平台公司应建立安全产品功能上线评估机制，投入使用后应专人运营维护，保证功能运行符合设计要求，发现异常或故障应及时修复。

6.3 平台公司应通过手机或车载设备实现对驾驶员接单前和接单过程中进行人脸识别，通过车主端设备的摄像功能，采集驾驶员的面部信息与当前账号的用户信息进行对比，确保线上线下驾驶员一致；对超速、急加速、急减速、急转弯等妨碍安全驾驶行为进行监测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；对闭眼、打哈欠等疲劳特征进行实时检测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；对驾

驾驶员累计服务时长与累计计费时长进行实时检测，对驾驶员进行安全提醒，当达到疲劳阈值时，停止对驾驶员派单；对驾驶过程中打电话、发信息等操作手机行为进行实时监测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；对司乘线上沟通信息进行识别，涉及人车不一致的及时提醒干预。

（7）驾驶员和车辆安全管理

7.1 驾驶员安全管理要求

7.1.1 平台公司应建立驾驶员电子或纸质安全管理档案，实行一人一档，档案保存期限应不少于 36 个月，具体包括驾驶员基本信息；驾驶员证件信息；驾驶员背景审查结果，并按年更新；驾驶员安全教育培训情况，并按季度更新；驾驶员服务评价和安全投诉情况；驾驶员安全事故统计记录，并按季度更新。

7.1.2 平台公司应对驾驶员每年进行背景审查，驾驶员应无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录；最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；无暴力犯罪记录；驾驶证状态正常。对于不符合审查条件的，平台公司应及时停止派单。

7.1.3 平台公司应开展驾驶员安全教育培训，应制定线上和线下培训安全教育方案。线上培训采用视频、音频、图片文字等形式，在手机端开展，线下培训采用会议、讨论、论坛等形式，逐月组织开展；驾驶员安全教育培训内容应包括安全运营、文明服务、驾驶安全、冲突安全、情绪管理、突发性应急急救、突发事件处理、应急预案等方面内容，并设置对应考试考核；同时应实施驾驶员安全培训考核机制，

记录安全培训学习与考核情况。

7.2 车辆安全管理要求

7.2.1 车辆应符合 GB 7258 的要求，车辆上道行驶应悬挂机动车号牌，放置检验合格标志、保险标志，配备警示牌、有效灭火器等安全设备，并随车携带机动车行驶证。

7.2.2 平台公司应建立车辆电子或纸质技术档案，实行一车一档，档案保存期限应不少于 36 个月，具体包括车辆基本信息；车辆证件信息；运营安全信息。

7.2.3 平台公司应对车辆行驶状态信息进行定期核查，对存在逾期未检验；嫌疑车、被盗抢、事故逃逸；注销、扣留、查封情况的车辆暂停其服务资质。

7.2.4 平台公司对行驶里程达到 60 万千米，或行驶里程未达到 60 万千米但使用年限达到 8 年的车辆，应及时停止派单。

(8) 运营安全管理

8.1 平台公司应对驾驶员与车辆进行一致性审查，对驾驶员每日出车前进行人脸识别，发现不一致的情况暂停服务；建立日常抽查机制，发现不一致的情况暂停服务；建立举报机制，对于乘客举报人车不符或驾驶员明确告知乘客换人、换车的情况，一经查实暂停服务。

8.2 平台公司应严格规范派单管理，不应向未经背景核查的驾驶员派单。

8.3 平台公司宜建立安全派单机制，通过大数据分析乘客与驾驶员多维度特征，识别乘客风险场景与驾驶员服务质量，在公平派单前

提下，为乘客智能匹配最合适的司机。

8.4 平台公司应强化运行风险管控，充分利用大数据技术，对路线行驶偏移、不合理长时间停留等风险进行预警，发现异常情况及时处置。

8.5 平台公司应建立疲劳驾驶预防机制，驾驶员累计服务时长满 4 小时且之间一次性休息时间不足 20 分钟的，平台应强制下线并停止派单 20 分钟以上；驾驶累计计费时长满 10 小时，平台应强制下线并停止派单 6 小时以上。

8.6 平台驾驶员不应无故拒载乘客、挑选乘客，在出现醉酒、精神患者等在无人监护或陪同下乘车的乘客；携带宠物（不带箱）、携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等危害公共安全的物品的乘客；目的地超出省、市、县境或夜间去偏僻地区的乘客；乘客不乘坐车辆，仅单独将物品进行运输等情形，可自主判断是否拒载，但应提供拒载原因。

8.7 平台公司对出现肢体冲突、性骚扰等影响乘客人身权利；抢劫、盗取勒索财物等侵犯乘客财产权力；扰乱社会秩序、非法占有平台资源等严重扰乱平台秩序；对举报、投诉其服务质量或对其服务质量做出不满意评价的乘客实施报复行为的驾驶员进行清退处理，并建立失信黑名单，将涉事驾驶员信息进行行业共享。

（9）网络与信息安全管理

9.1 建立数据安全管理制度，制定不低于 GB/T 22239 中的第三级安全保护能力的网络信息安全管理制度的，定期开展安全排查，防止

信息数据发生泄漏、毁损或者丢失。

9.2 加强安全例行检查、策略调优和日志日查分析等环节工作，包括系统日常运行、系统漏洞等情况，并做好安全记录，定期对整个业务网络和应用系统进行安全评估，及时发现并解决问题。

9.3 对平台系统的网络与信息安全运行情况进行实时安全监测，发现系统故障及时处理。

9.4 制定网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、网络攻击、网络侵入等安全风险，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

9.5 宜接受第三方机构每年对平台公司的网络与信息安全进行测评，发布年度信息安全报告，接受社会监督。

9.6 在提供约车服务前，应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责，协议应明确平台公司履行运输服务、安全管理、用户个人信息保护等方面的责任。

9.7 在乘客同意的情况下，采集保证安全的必要信息：在服务平台发布约车信息、用户注册信息、身份认证信息、行驶轨迹日志等，不应采集与业务无关的乘客信息。

9.8 依法合规的采集数据，不应对外泄露、篡改、损坏驾驶员与乘客的个人信息和生成的业务数据，不应对外泄露涉及国家安全的敏感信息，所采集数据应在中国境内储存和使用，应存满 36 个月。

9.9 开展用户信息收集情况梳理专项自查工作，杜绝强制授权、过度授权和超范围收集，产生的车辆数据应接入网络预约出租汽车监

管信息交互平台。

(10) 安全事件投诉处理和应急处置

10.1 平台公司应建立乘客安全投诉处理制度，按规定设置投诉处理部门、公布安全投诉电话或其他投诉方式，自觉接受社会监督。

10.2 平台公司应建立投诉冻结机制，对于符合冻结规则投诉的驾驶员，应暂停该驾驶员提供服务，认真调查核实情况。

10.3 平台公司接到乘客咨询或投诉后，应在 24 小时内处理，5 日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

10.4 发生人员死亡道路交通事故、火灾事故的，平台公司应确认是否已报警，没有报警的，应根据地方政府管理要求按规定报告。道路交通事故、火灾事故自发生之日起 7 日内，事故造成的伤亡人数发生变化的，应及时补报。

10.5 平台公司对存在口头争执、肢体冲突等未产生人身伤害行为的投诉，应核查投诉信息，对责任方给予教育；情节严重的，应暂停驾驶员服务资质或停止为乘客提供服务。对存在人身伤害、性骚扰、抢劫、勒索等行为的投诉，应告知投诉人向公安机关报警。平台公司应配合公安机关核查信息；情况属实的，应启动应急预案，并配合公安机关调查取证。

10.6 平台公司应设立线上调证机制，保证全年 7×24 小时对接警方调证工作组，警方可通过在线上传证件、核实身份后，在符合国家法律调证要求的前提下，在规定时间内完成调证。

10.7 平台公司应完整记录和保存用户安全投诉情况和处理结果，

保留时间不少于 36 个月。

10.8 平台公司对于符合保障条件的安全事件，应按规定承担安全保障责任。

10.9 平台公司应建立生产安全事故责任调查制度，按照“事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、事故责任者及相关人员未得到教育不放过、整改措施不落实不放过”的原则，对相关责任人进行严肃处理。

10.10 平台公司应组织编制和实施应急预案，并制定应急预案演练计划，根据实际情况每年至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少组织一次现场处置演练。应急预案演练结束后，平台公司应对应急预案演练效果进行测评，撰写应急预案演练评估报告，分析存在的问题，并对应急预案提出修订意见。

（11）隐患治理与风险管控

11.1 平台公司应建立安全生产隐患排查治理制度，相关法律法规及本公司安全管理规定，对车辆、驾驶员、订单中等安全各要素和环节进行安全隐患排查，及时消除安全隐患。

11.2 平台公司应根据安全生产需要和特点，采用综合检查、专项检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等方式，每月至少开展 1 次安全隐患排查工作，及时发现和消除安全隐患，加强安全隐患的闭环管理和动态管理。

11.3 平台公司应对排查出的安全隐患进行登记和治理，落实整改措施、责任人和完成时限，及时消除安全隐患。对于能够立即整改

的安全隐患，应立即组织整改；对于不能立即整改的安全隐患，应组织制定安全隐患治理方案，依据方案及时进行整改；对于自身不能解决的安全隐患，应立即向有关部门报告，依据有关规定进行整改。

11.4 平台公司应建立安全生产隐患排查治理档案，档案应包括：隐患排查治理日期，隐患排查的具体部位或场所，发现安全隐患的数量、类别和具体情况，安全隐患治理意见，参加隐患排查治理的人员及其签字，安全隐患治理情况、复查情况、复查时间、复查人员及其签字等。安全隐患排查治理档案保存期限应不少于 36 个月。

11.5 平台公司应鼓励建立有奖举报机制，发动员工、从业者发现和排除安全隐患，鼓励社会公众举报。

11.6 平台公司应建立安全风险辨识和评估机制，结合业务特点和风险类别，全面开展风险辨识，科学评定风险等级。

11.7 平台公司应根据安全风险评估的结果，针对安全风险的类型、特点、机理等方面，研究和实践安全风险管控措施。应充分发挥互联网和大数据优势，结合线上、线下形式，通过规则策略、产品技术、数据模型、飞行检查、硬件设备等多种方式，达到规避、降低和监测安全风险的管控目的。

11.8 平台公司应关注运营状况和危险源变化后的安全风险状况，动态评估安全风险管控措施，推动安全风险管控工作持续处于优化完善过程中。

（12）安全绩效管理

12.1 平台公司应根据安全生产绩效目标，对各部门、各岗位人

员进行安全绩效考核。

12.2 平台公司应根据安全生产责任制、事故责任调查和隐患排查治理等发现的情况，对安全工作先进部门、个人给予奖励，对安全责任部门、个人给予惩处。

12.3 平台公司应建立安全生产内部评价机制，每年至少进行 1 次安全生产内部评价。评价内容应包括：安全生产目标、安全生产责任制、安全投入、安全教育培训、从业人员管理、车辆管理、生产安全责任检查、应急响应与救援、事故处理与统计报告等内容，保证安全生产制度适宜性、充分性及有效性。

（13）平台公司运营安全自律达标评审指标

平台公司应按安全管理机构设置、安全管理制度建设、保险购置情况、资金安全管理、产品安全设备与功能、驾驶员安全管理、车辆安全管理、运营安全管理、运营安全管控、网络与信息安全管理、安全事件投诉处理和应急处置、隐患治理与风险管控、安全绩效管理等内容开展平台公司运营安全自律达标评审。

四、主要试验（或验证）分析

本标准编制之前广泛听取网约车相关企业和相关专家的意见，依据相关法律法规、标准以及相关意见编制该标准。标准草稿编制完毕后，走访了首约汽车、滴滴等网约车平台公司以及高德等第三方运营企业，询问对草稿中相关事项的合理性、可行性以及接受程度。对网约车乘客走访调研，询问其对网约车运营安全的建议以及对草稿中相

关事项的满意度。

五、预期经济效益与社会效益分析

本标准按照网约车服务安全运行事前、事中、事后的原则，对服务中涉及的每个环节提出相关安全要求，为网约车服务提供安全保障。为各平台公司提供统一的安全要求，规范网约车业务运行管理，提高网约车平台公司安全运行水平，促进共享出行行业健康发展。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

目前未采用国际或国外相关标准。

七、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

本标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

本标准是以现行国家层面相关法律法规、管理办法为基本遵循，编制过程中，充分考虑国内外现有相关标准的统一和协调，以地方层面相关规章制度为重要依据，综合考虑网络预约出租汽车服务特点而制定的。

八、标准中涉及知识产权情况说明

本标准中未涉及知识产权问题。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

标准的编制过程中没有遇到重大的分歧意见。

十、标准性质的建议说明

由于本标准由中国交通运输协会共享出行分会制定，标准定为团标，且在标准推行过程中尚需要进行标准的普适性、操作性、合理性等方面的论证，因此建议将本标准作为推荐性标准进行推行。

十一、贯彻标准的要求和采取措施

本标准为针对网络预约出租汽车平台公司运营安全规范的指定团体标准，并且为推荐性标准。标准正式发布后建议国内各网约车平台公司采用该团体标准规范其网约车业务的发展。

本标准是在国标与政府关于网络预约出租汽车管理办法的规定下对网络预约出租汽车平台公司进一步进行统一要求，保障搭乘网约车出行的安全，共同推进网约车服务的健康发展。因此，各行业在遵循该团体标准过程中出现问题以及有好的改进建议均可进行反馈，我们将进一步完善本标准。

十二、其他应予说明的事项

无