

ICS 号:

中国标准文献分类号:

团 体 标 准

T/ xxx xxxxx

网络预约出租汽车平台公司 运营安全自律规范

Security and security self-discipline requirements for the operation of app-based
ride-hailing taxi company

2020-xx-xx 发布

2020-xx-xx 实施

中国交通运输协会 发布

目次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求.....	2
5 安全保障.....	2
6 安全功能与设备.....	3
7 驾驶员和车辆安全管理.....	4
8 运营安全管理.....	5
9 网络与信息安全管理.....	6
10 安全事件投诉处理和应急处置.....	7
11 隐患治理与风险管控.....	7
12 安全绩效管理.....	8
13 平台公司运营安全自律达标评审指标.....	8
附录 A 平台公司运营安全自律达标评审标准.....	10

前言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国交通运输协会提出。

本标准由中国交通运输协会共享出行分会归口。

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。

本标准主要起草人：周晨静，刘文超，何兵，杨晨光，徐彩曦，吴海涛，李小前，庞博，郭珊珊，刘鑫，金鸫，周明，秦春磊，胡红，刘铮，林子赫，张洪宾，孙宫昊，刘莲莲。

网络预约出租汽车平台公司运营安全自律规范

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、隐患治理与风险控制、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

JT/T 1068 中规定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行程分享 route sharing

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，供其实时查看车辆信息与行程位置。

3.2

电话号码保护 phone number anonymization

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。

3.3

累计服务时长 cumulative service time

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。

3.4

累计计费时长 cumulative billing time

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。

3.5

投诉冻结 complaint freeze

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。

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

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

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，内容至少包括以下方面：

- 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。

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 1 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

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；并积极探索、统筹完善行业安全互助形式，提高企业抗风险能力。

5.4 资金安全

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 软件的功能设计符合以下要求：

- 应具备驾驶员和车辆的信息显示功能，驾驶员信息包括姓氏、照片、星级评价，车辆信息包括车型、颜色、车牌；
- 应具备行程分享功能，引导驾驶员和乘客分享行程信息，便于紧急联系人或其他指定分享人实时掌握被分享人的行程情况；
- 应具备 110 报警功能，在 APP 显著位置设置“110 报警”，方便驾驶员和乘客遇到意外紧急情况时及时报警，报警后，系统会向求助者设置的所有紧急联系人发送求助短信，并保存行程信息，以便警方调证；
- 应具备行程录音功能，收集行程中车内录音，保证行程录音实时录制、加密上传，并按规定用于投诉调查判责、警方调取证据等业务流程；
- 应具备电话号码保护功能，隐藏驾驶员和乘客的真实手机号码，保护驾驶员和乘客的隐私安全；
- 应具备位置偏移、异常停留预警功能，实时监测订单中的车辆位置、订单状态等，通过大数据识别行程是否存在长时停留、路线偏移、提前结束订单等异常情况，并及时进行安全提示；
- 应具备紧急联系人功能，引导驾驶员和乘客设定紧急联系人，便于行程分享、110 报警等产品功能扩大触达范围；
- 应具备未成年人安全提醒功能，具体是指在乘客端 APP 增加“请勿让未成年人独自乘车”提

醒与确认环节；

- 应具备添加临时联系人功能，具体是指乘客报备酒后乘车后，平台会引导乘客添加临时联系人，系统会将实时位置及行程结束等信息及时通知到临时联系人，在本单行程结束后，临时联系人即失效；
- 应具备醉酒叫醒服务功能，具体是指乘客报备酒后乘车后，当乘客达到目的地时，通过联系紧急联系人，协助乘客安全下车；
- 应具备司乘“黑名单”功能，乘客和驾驶员可在取消订单、投诉、评价页面选择将对方加入黑名单，“屏蔽”后的12个月内平台不再为双方匹配订单。

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以下功能：

- 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

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，具体包括如下内容：

- 驾驶员基本信息，包括姓名、年龄、驾龄、准驾车型等；
- 驾驶员证件信息；
- 驾驶员背景审查结果，并按年度更新；
- 驾驶员安全教育培训情况，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，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，对于不符合审查条件的，平台公司应及时停止派单，

具体要求如下：

- 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。

7.1.3 平台公司应开展驾驶员安全教育培训，要求如下：

- 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；
- 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

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，具体包括如下内容：

- 车辆基本信息，包括车牌号、注册日期、车身颜色、车辆品牌等；
- 车辆证件信息；
- 运营安全信息，包括行驶证异常状态情况、车辆事故情况等。

7.2.3 平台公司应对车辆行驶状态信息进行定期核查，发现存在异常状态的暂停其服务资质：

- 逾期未检验；
- 嫌疑车、被盗抢、事故逃逸；
- 注销、扣留、查封。

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，在出现以下情形时可自主判断是否拒载，但应提供拒载原因：

- 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的。

8.7 平台公司对出现以下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：

- 出现肢体冲突、性骚扰等影响乘客人身权利行为的；
- 出现抢劫、盗取勒索财物等侵犯乘客财产权力行为的；
- 出现扰乱社会秩序、非法占有平台资源等严重扰乱平台秩序行为的；
- 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。

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度，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 1 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 1 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

平台公司运营安全自律达标评审指标如下：

- 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。

网约车平台公司运营自律安全达标评审标准见附录。

附录 A

平台公司运营安全自律达标评审标准

附表 1 平台公司安全自律达标评审标准

评判指标	评判标准
安全管理机构设置	1、成立了安全管理委员会，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，并有履职记录； 2、成立了专职安全管理机构，并有履职记录； 3、成立了安全应急小组，并有履职记录。
安全管理制度建设	1、建立并实施了安全生产责任制度、安全目标管理制度、安全例会制度、安全事件文件和档案管理制度、安全生产培训和教育学习制度、驾驶员安全管理制度、车辆安全管理制度、安全事故隐患排查和风险管理制度、安全事件调查制度、安全值班和带班制度、安全生产资金提取管理制度、安全管理奖惩制度； 2、编制了生产安全事故应急预案； 3、每年开展了制度的评审工作，并根据评审情况及时修订了相关安全管理制度； 4、开展了安全管理制度的宣传和培训工作； 5、保留了安全管理制度执行及评审的记录，且记录存留了 36 个月以上； 6、有以上制度、预案的执行记录。
保险购置情况	1、投保了承运人责任险； 2、运营车辆具备第三者责任险； 3、有以上保险的购买记录及落实情况。
资金安全管理	1、采用了服务结束后直接收取费用的方式提供服务； 2、开展了预付消费业务，明确了预付资金退还条件，未设置不公平、不合理的格式条款、技术门槛； 3、与银行、非银行支付机构签订了提供支付结算服务的协议； 4、有以上管理的机制或方案。
安全功能与设备情况	1、平台 APP 具有驾驶员和车辆的信息显示功能、行程分享功能、110 报警功能、行程录音功能、电话号码保护功能、位置偏移和异常停留预警功能、紧急联系人功能、未成年人安全提醒功能、添加临时联系人功能、醉酒叫醒服务功能、司乘“黑名单”功能；

	<p>2、建立了安全产品功能的上线评估机制；</p> <p>3、有以上产品功能的评估合格报告；</p> <p>4、通过手机或车载设备能实现对驾驶员接单前和接单过程中的人脸识别；</p> <p>5、通过手机或车载设备实现了对超速、急加速、急减速、急转弯等妨碍安全驾驶行为的监测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；</p> <p>6、通过手机或车载设备实现了对闭眼、打哈欠等疲劳特征的检测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；</p> <p>7、通过手机或车载设备实现了对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；</p> <p>8、通过手机或车载设备实现了对驾驶过程中打电话、发信息等操作手机行为的监测，通过大数据分析对驾驶风险进行评估及提示；</p> <p>9、通过手机或车载设备实现了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。</p> <p>10、有以上设备检测和检测的记录。</p>
<p>驾驶员安全管理</p>	<p>1、建立了驾驶员电子或纸质安全管理档案，并至少包括驾驶员基本信息、证件信息、背景审查结果、安全教育培训情况、服务评价和安全投诉情况、安全事故统计记录；</p> <p>2、对所有驾驶员进行了每年的背景审查，审查内容包括：有无暴力犯罪记录、交通肇事犯罪记录、危险驾驶犯罪记录、吸毒记录、饮酒后驾驶的记录；最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分的记录；驾驶证状态正常；</p> <p>3、开展了驾驶员安全教育培训，并逐月组织开展；</p> <p>4、驾驶员培训内容包括了安全运营、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，并设置了对应的考试进行考核；考核至少包括应知应会题和情景思考题，应知应会题为驾驶员必备的安全知识，包括法律法规、职业道德等方面的内容，驾驶员应全部掌握，考核内容与培训内容一致，以满分 100 分作为考核合格的标准；情景思考题为驾驶员在驾驶过程中遇到的安全问题，包括突发事件应急处理预案、流程等方面的内容，需要驾驶员根据培训内容进行思考，以不低于 80 分（满分 100 分）作为考核合格的标准；</p> <p>5、对驾驶员开展了“线上+线下”课时学习要求，月学习累计时间不少于 2 小时，学习次数不少于 3 次；</p> <p>6、对驾驶员开展了“线上+线下”考核，考核成绩不低于题型要求的标准分数；</p> <p>7、有以上档案动态更新的记录。</p>
<p>车辆安全管理</p>	<p>1、对车辆行驶状态信息进行了定期核查；</p> <p>2、对所有车辆建立了车辆电子或纸质技术档案，包括车辆基本信息、车辆证件信息和运营安全信息；</p> <p>3、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，进行了清退处理；</p> <p>4、有以上档案和操作的记录。</p>

运营安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、对驾驶员与车辆进行了一致性审查； 2、建立了严格的派单管理机制，未向未经背景核查的驾驶员派单； 3、建立了疲劳驾驶预防机制； 4、对不良行为的驾驶员进行了清退处理； 5、建立了驾驶员失信黑名单。
网络与信息安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立了数据安全管理制度； 2、制定了网络安全事件应急预案； 3、产生的车辆数据对接了网络预约出租汽车监管信息交互平台； 4、有以上制度、预案和对接情况的记录。
安全事件投诉处理和应急处置	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立了乘客安全投诉处理制度； 2、建立了司乘投诉冻结机制； 3、设立了线上调证机制； 4、建立了生产安全事故责任调查制度； 5、编制了应急预案，并制定了应急预案演练计划， 6、对应急预案演练效果进行了测评，并撰写了应急预案演练评估报告； 7、有以上制度、机制、预案和报告的记录。
隐患治理与风险管控	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立了安全生产隐患排查治理制度； 2、建立了安全生产隐患排查治理档案； 3、建立了有奖举报机制； 4、建立了安全风险辨识和评估机制； 5、有以上制度、机制和档案的执行记录。
安全绩效管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立了安全生产责任制； 2、建立了安全生产内部评价机制； 3、有以上制度的执行记录。