

# 团 体 标 准

T/CCTAS 11—2020

---

## 网络预约出租汽车平台公司 安全运营自律规范

**Self-discipline specifications for app-based ride-hailing  
company safety and security operation**

2020-06-23 发布

2020-08-01 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.....1

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 安全运营管理.....4

9 网络与信息安全管理.....5

10 安全事件投诉处理和应急处置.....5

11 隐患治理与风险管控.....6

12 安全绩效管理.....7

13 平台公司安全运营达标评价.....7

附录 A（规范性附录）平台公司安全运营自律达标评价标准.....8

参考文献.....11



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》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：北京交通工程学会、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、神州优车股份有限公司、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、腾讯科技（北京）有限公司、北京工业大学。

本标准主要起草人：周晨静、刘文超、何兵、杨晨光、徐彩曦、段述琛、刘铮、邵娟、郑丽丽、刘长玉、马倩、肖娜、周建军、毛易楠、吴海涛、李小前、庞博、郭姗姗、刘鑫、金鸢、周明、秦春磊、王秋凤、林子赫、孙宫昊、刘莲莲。



# 网络预约出租汽车平台公司安全运营自律规范

## （部分内容公开版，建议以纸质版标准为准）

### 1 范围

本标准规定了网络预约出租汽车平台公司安全运营的总体要求、安全保障、安全功能与设备、驾驶员和车辆安全管理、安全运营管理、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安全运营达标评价的要求。

本标准适用于网络预约出租汽车平台公司的安全运营管理。

### 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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络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 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 行程分享 **sharing trip status**

网络预约出租汽车驾驶员和乘客通过网络预约出租汽车移动互联网应用程序（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 **anonymizing phone numbers**

网络预约出租汽车平台以提供虚拟中间号或其它电话号码的方式进行保护，供乘客与驾驶员进行电话联系。

#### 3.3

##### 累计服务时长 **cumulative service time**

网络预约出租汽车平台驾驶员从接到实时订单到订单结束计费的累计（连续）驾驶时间。

#### 3.4

##### 累计计费时长 **cumulative billable time**

网络预约出租汽车驾驶员从点击开始计费直至计费结束的累计时间。

#### 3.5

##### 投诉冻结 **temporary suspension due to complaints**

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公司为了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，通过驾驶行为评估、服务评价、安全投诉、事故记录等多种方式，综合评价驾驶员的安全服务水平，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等，职责为决策中长期安全规划和投入、预防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：

- a) 安全生产责任制度；
- b) 安全目标管理制度；
- c) 安全例会制度；
- d) 安全事件文件和档案管理制度；
- e) 安全生产培训和教育学习制度；
- f) 驾驶员安全管理制度；
- g) 车辆安全管理制度；
- h) 生产安全事故应急预案；
- i) 安全事故隐患排查和 risk 管理制度；
- j) 安全事件调查制度；
- k) 安全值班、带班制度；
- l) 安全生产资金提取管理制度；
- m) 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 次制度适用性、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相关保险，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。收取乘客预付资金的，应仅将乘客预付资金用于与服务乘客有关的主营业务，不应用于不动产、股权、证券、债券等投资及借贷。

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益，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 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 软件的功能要求。
- 6.2 平台公司应建立安全产品功能上线评估机制
- 6.3 平台公司通过手机或车载设备功能要求

## 7 驾驶员和车辆安全管理

### 7.1 驾驶员安全管理

### 7.2 车辆安全管理

## 8 安全运营管理

- 8.1 平台公司应对驾驶员与车辆进行一致性审查
- 8.2 平台公司宜建立安全派单机制
- 8.3 平台公司应强化运营风险管控
- 8.4 平台公司应建立疲劳驾驶预防机制
- 8.5 驾驶员不应无故拒载乘客、挑选乘客，不应拒载带有导盲犬的乘客
- 8.6 平台公司应对出现以下行为的驾驶员进行清退处理

## 9 网络与信息安全管理

- 9.1 平台公司应建立数据安全管理制度
- 9.2 平台公司应加强安全例行检查、策略调优和日志日查分析等环节工作
- 9.3 平台公司应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
- 9.4 平台公司应制定网络安全事件应急预案
- 9.5 在提供约车服务前，平台公司应通过电子协议等形式向乘客明确各方权责
- 9.6 平台公司应在乘客明确同意的情况下，采集保证安全的必要信息
- 9.7 平台公司应依法合规地采集数据
- 9.8 平台公司应开展乘客信息收集情况梳理专项自查工作
- 9.9 平台公司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

## 10 安全事件投诉处理和应急处置

## 11 隐患治理与风险管控

## 12 安全绩效管理

## 13 平台公司安全运营达标评价

- 13.1 平台公司应每年组织开展安全运营自律达标评价，或委托第三方开展安全运营达标评价。
- 13.2 安全运营达标评价内容如下：
  - a) 安全管理机构设置情况；
  - b) 安全管理制度建设情况；
  - c) 保险购置情况；
  - d) 资金安全管理情况；
  - e) 安全功能与设备情况；
  - f) 驾驶员安全管理情况；
  - g) 车辆安全管理情况；

**T/CCTAS 11—2020**

- h) 安全运营管理情况；
- i) 网络与信息安全管理情况；
- j) 安全事件投诉处理和应急处置情况；
- k) 隐患治理与风险管控情况；
- l) 安全绩效管理情况。

13.3 平台公司安全运营自律达标评价应符合附录 A 要求。

