

ICS 号： 03.220.20

中国标准文献分类号： R11

团 体 标 准

T/ xxx xxxxx

网络预约出租汽车乘客遗失物品 管理规范

Specifications for lost articles management of app-based ride-hailing passenger

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 基本要求.....	1
5 平台公司对乘客遗失物品的处理要求.....	2
6 平台公司对乘客遗失物品的处理程序.....	2
7 驾驶员对乘客遗失物品的处理要求和程序.....	3
8 乘客遗失物品的处理要求和程序.....	4
附录 A（规范性）三方主体乘客遗失物品的处理要求和程序流程图.....	5

前言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国交通运输协会提出并归口。

本文件起草单位：北京交通工程学会、滴滴出行科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、欧拉信息服务有限公司、高德软件科技有限公司、北京三快科技有限公司、上海钧正网络科技有限公司，南京领行科技股份有限公司、山东理工大学

本文件主要起草人：荣建，汪坤，邵娟，刘铮，王拥民，刘西帝，王海英，闫芳，李艳，栗泽宇，刘鑫，周彬，王倩，武伯祺，何群，张洪宾

网络预约出租汽车乘客遗失物品管理规范

1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车乘客遗失物品管理的基本要求，以及网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）、网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）、乘客三方对乘客遗失物品的处理要求和程序。

本文件适用于网络预约出租汽车乘客遗失物品管理服务。私人小客车合乘乘客遗失物品管理可参照本文件执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

3 术语和定义

JT/T 1068 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

遗失物品保管费 storage charge for lost articles

乘客遗失物品后要求驾驶员或平台公司将遗失物品送至乘客指定代存点，代存点收取的费用。

3.2

遗失物品快递费 express charge for lost articles

乘客遗失物品后要求驾驶员或平台公司将遗失物品快递至乘客指定地点，快递公司收取的费用。

3.3

遗失物品运输费 transport charge for lost articles

乘客遗失物品后要求驾驶员将遗失物品送至乘客指定地点，按照平台公司计费规则产生的运输费用。

4 基本要求

4.1 乘客在乘车期间遗失物品的，有权追回。

4.2 驾驶员或者乘客拾得遗失物品的，应当返还给遗失物品的乘客。

4.3 驾驶员拾得遗失物品，或者平台公司收到遗失物品，知道具体乘客的，应当及时通知乘客领取。

4.4 驾驶员或者乘客拾得遗失物品的，应当妥善保管。因故意或者重大过失致使遗失物品毁损、灭失的，应当赔偿乘客损失。

4.5 乘客领取遗失物品时，应当向拾得人或者有关部门支付保管遗失物品等产生的必要费用。乘客悬赏寻找遗失物品的，领取遗失物品时应当按照承诺履行义务。拾得人侵占遗失物品的，无权请求保管遗失物品等产生的费用，也无权请求乘客按照承诺履行义务。

4.6 如遗失物品的乘客不是约车人，可由约车人代替乘客进行遗失物品寻回操作。

4.7 平台公司、驾驶员和乘客三方对乘客遗失物品的处理要求和程序流程可参照附录 A。

5 平台公司对乘客遗失物品的处理要求

5.1 平台公司应当建立乘客遗失物品登记、查找、保管、回访等乘客遗失物品管理制度。

5.2 平台公司应当建立三方通话机制协调乘客、驾驶员确认遗失物品领取方式，并确保乘客在乘车后 48 小时内可以通过服务平台与驾驶员取得联系。

5.3 平台公司应当在服务平台为驾驶员提供拾得物品信息上报服务，填报信息应包括：拾得物品的订单出发地与目的地、订单时间、物品名称、数量、特征（颜色、形状、材质、品牌等）、拾得时间、拾得位置、驾驶员联系方式等。

5.4 鼓励平台公司制定驾驶员信用考核机制，将主动归还、私自占有乘客遗失物等行为纳入信用评价体系。

5.5 平台公司对涉嫌恶意侵占遗失物品的驾驶员，报送公安部门。对恶意、虚假报备相关信息的驾驶员和乘客，可限制其账号使用权限。

5.6 平台公司在公安部门提供调证材料后，应当积极配合公安部门调取涉及到遗失物品的相关证据。

6 平台公司对乘客遗失物品的处理程序

6.1 平台公司在受理乘客遗失物品报失和找寻后，应当在 30 分钟内处理，对遗失物品信息进行登记，登记信息包括：遗失物品名称、数量、特征（颜色、形状、材质、品牌等）、遗失时间、乘客订单信息、联系方式等。

6.2 平台公司应当对乘客进行身份核验，乘客身份核验通过并能准确提供订单信息的，应当在当日联系驾驶员，核实是否拾得遗失物品。乘客身份核验通过但不能准确提供订单信息的，平台公司应当在当日联系就近 3 笔订单的驾驶员，核实是否拾得遗失物品。乘客身份核验未通过的，因存在信息泄露风险，平台公司不予处理，建议乘客报警处理。如驾驶员因休息等原因不在线的，应当在线后第一时间与驾驶员取得联系。

6.3 驾驶员拾得遗失物品的，平台公司应当要求驾驶员与乘客联系，按照与乘客协商的方式将遗失物品返还给乘客。驾驶员未拾得乘客遗失物品的，平台公司建议乘客通过其他方式或在其他地点寻找，同时联系后续乘客确认是否拾得遗失物品。

6.4 驾驶员向平台公司上报遗失物品的，驾驶员能确认遗失物品乘客信息的，平台公司应当要求驾驶员联系乘客，按照与乘客协商的方式将遗失物品返还给乘客；驾驶员不能确认遗失物品乘客的，平台公司建议驾驶员妥善保管，除鲜活易腐物品外 3 日后送交平台公司或公安部门。

6.5 平台公司可接收除鲜活易腐物品外的乘客遗失物品，能联系到乘客的，应当及时通知乘客领取；无法联系到乘客的，应当妥善保管。如遗失物品超过 1 年无人认领，应当送交至公安部门。

6.6 平台公司按照乘客的要求，将遗失物品送至乘客指定的代存点保管或者快递到乘客指定地点或者运送到乘客指定地点，应当由乘客支付遗失物品保管费或者快递费或者运输费。

7 驾驶员对乘客遗失物品的处理要求和程序

7.1 驾驶员应当提醒乘客下车带好随身物品，并在乘客下车后主动检查清理车上物品。

7.2 驾驶员发现乘客遗失物品，应当及时主动通过服务平台联系乘客，并及时在服务平台报备。

7.3 驾驶员能联系到遗失物品乘客的，应当按照乘客要求将遗失物品返还给乘客，不应恶意增加乘客领取遗失物品的难度和费用；未能联系到遗失物品乘客的，在上报 3 日后仍无法确认失主，应当将遗失物品（鲜活易腐物品外）送交至平台公司或公安部门。

7.4 驾驶员发现乘客遗失物品为鲜活易腐物品的，驾驶员与乘客联系 3 日后乘客不领取，或者驾驶员自拾得后 3 日后仍找不到失主，可自行处理。

7.5 驾驶员发现乘客遗失物品为可疑物品或危险物品的，应遵守 GB/T 22485 的相关规定。

7.6 驾驶员在返还乘客遗失物品前应当妥善保管，因故意或者重大过失导致遗失物品毁损、灭失的，应当赔偿乘客损失。如未赔偿，平台公司可暂停其账号提现功能至赔偿完毕。

7.7 驾驶员在返还乘客遗失物品过程中，应当积极协助乘客领取遗失物品，返还方式、地点、时间等具体事宜可与乘客协商。

7.8 驾驶员与乘客无法就物品返还事宜协商一致的，应当在与乘客最后一次协商结束 3 日后将遗失物品送交至公安部门，并在服务平台上报公安部门的具体名称和地址信息。

7.9 驾驶员对乘客明确表明放弃的遗失物品，可自行处理。

8 乘客遗失物品的处理要求和程序

8.1 乘客应当妥善保管随身物品，下车时应当及时清点。发现其他乘客遗失物品，应当交由驾驶员。

8.2 乘客发现物品遗失后，可通过服务平台联系驾驶员或者通过平台公司客服电话报失和找寻。

8.3 乘客能联系到拾得遗失物品驾驶员的，应当及时领取遗失物品。鼓励乘客自行领取，领取地点可与驾驶员进行协商；如不能自行领取的，应当按照乘客提出的交付方式支付遗失物品保管费或者快递费或者运输费。

8.4 乘客与驾驶员就遗失物品交付地点、时间等无法协商一致的，可携带相关证件去驾驶员将遗失物品送交的公安部门自行领取。

8.5 乘客未能联系到驾驶员的，可向平台公司报失并积极配合身份信息核验，按照平台公司对乘客遗失物品的处理要求和程序办理。

8.6 遗失物品已送交至平台公司或公安部门的，鼓励乘客自行领取。

8.7 遗失物品在代存点保管或者快递过程中产生的毁损、灭失，宜由乘客向代存点或快递公司追偿。

附录 A
(规范性)

三方主体乘客遗失物品的处理要求和程序流程图

图 A. 1～图 A. 3 分别给出了平台公司、驾驶员和乘客三方主体对乘客遗失物品的处理要求和程序流程示意图。

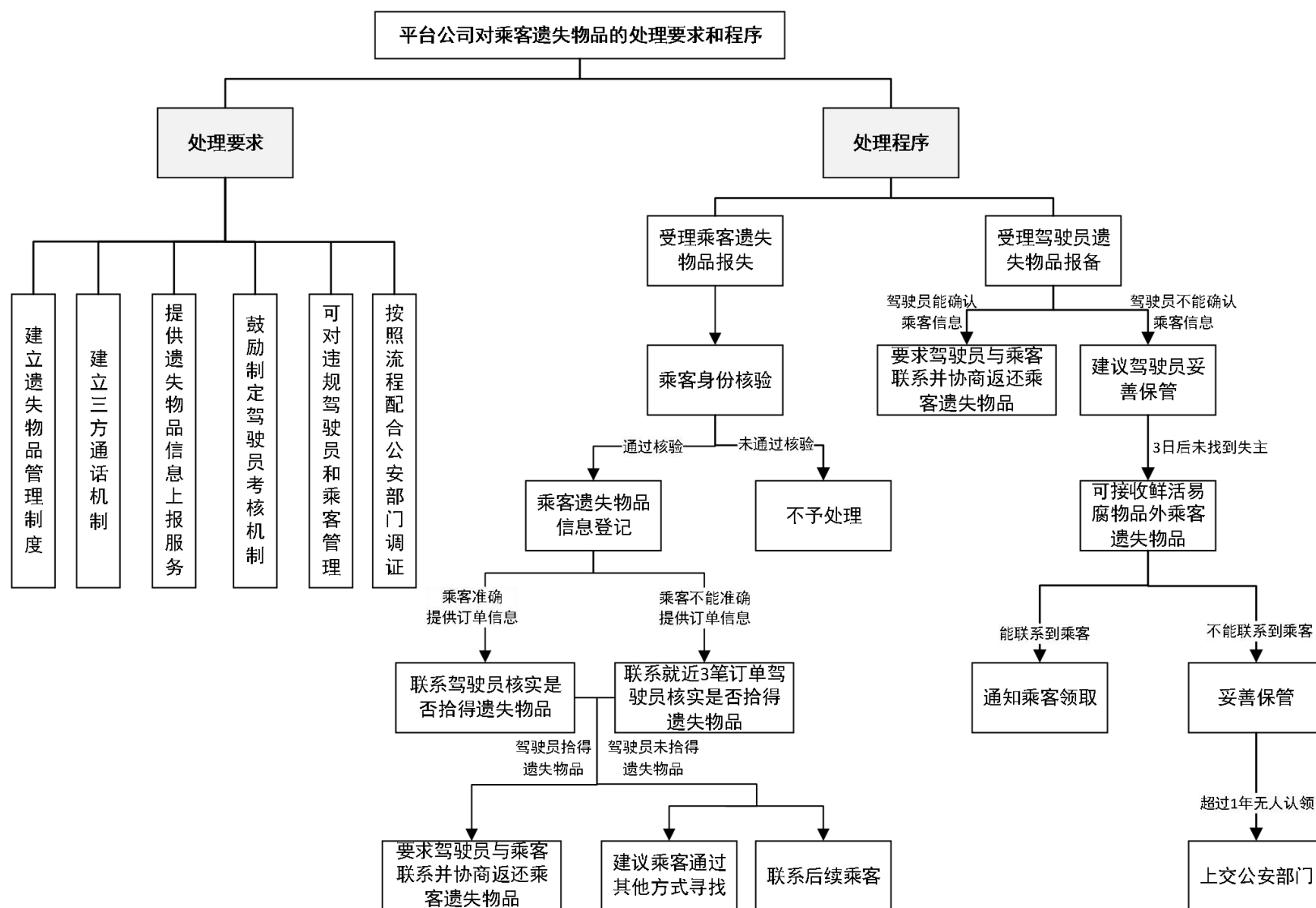


图 A.1 平台公司对乘客遗失物品的处理要求和程序

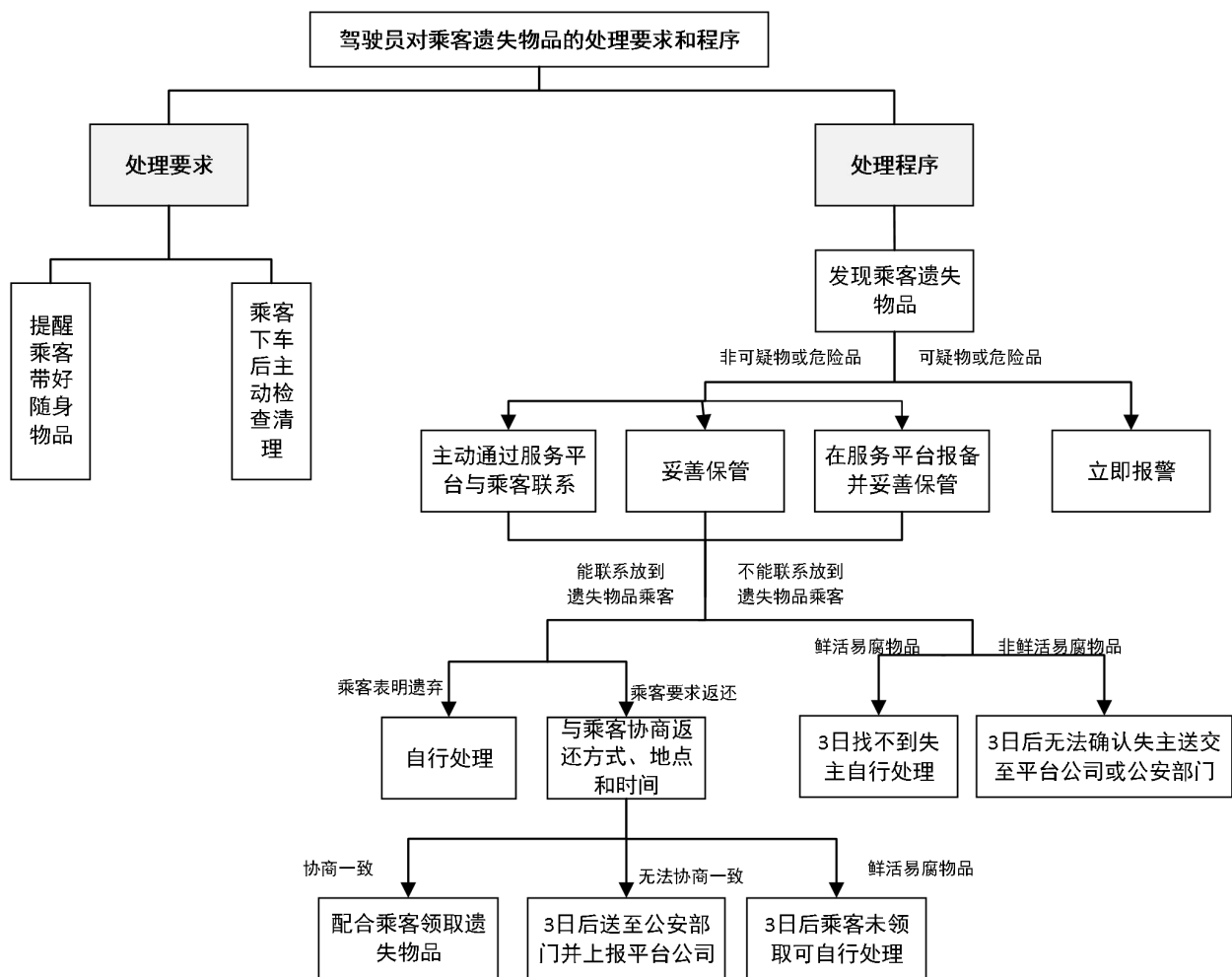


图 A. 2 驾驶员对乘客遗失物品的处理要求和程序

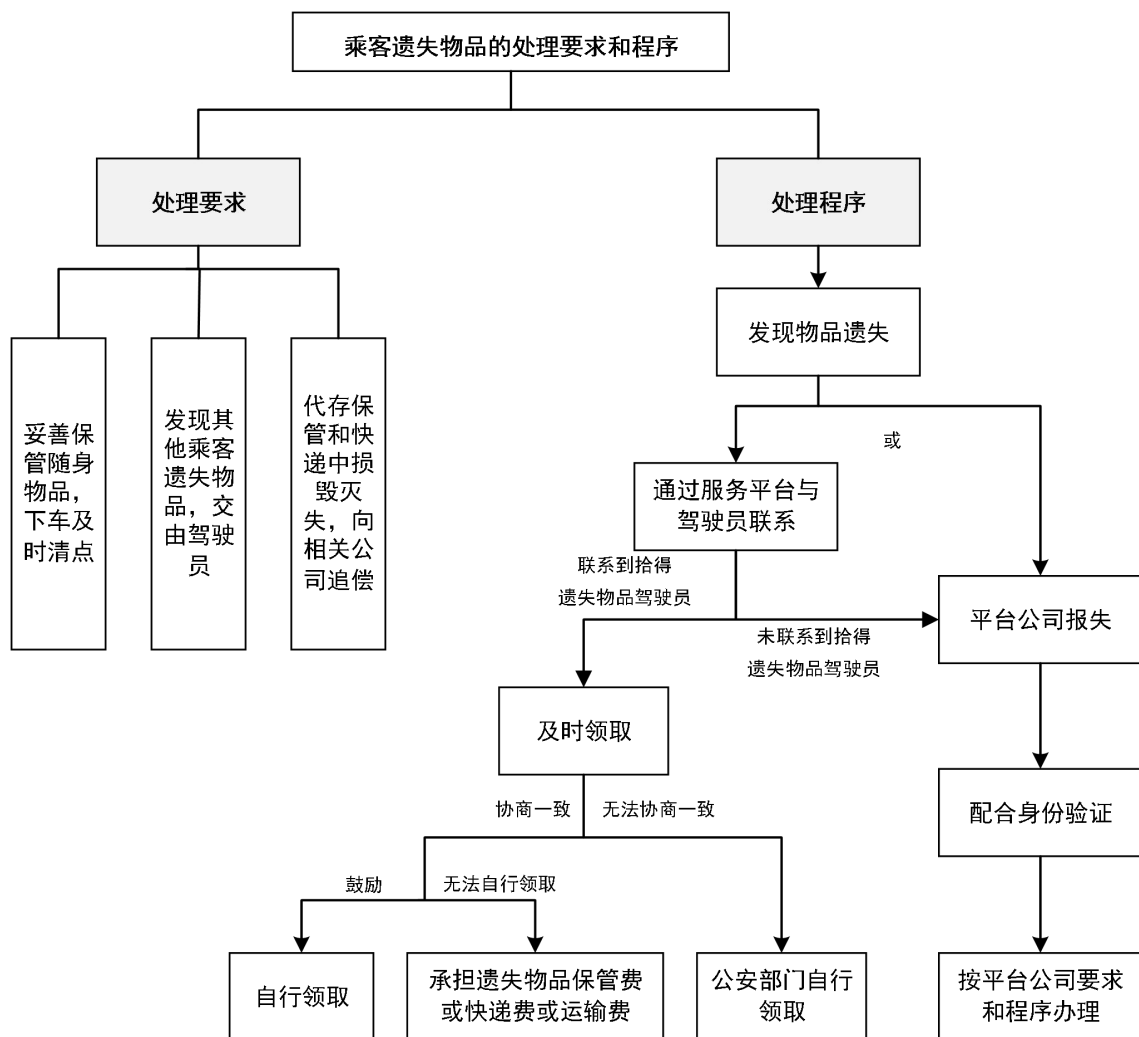


图 A. 3 乘客遗失物品的处理要求和程序