

团 体 标 准

T/CCTAS 23—2021

网络预约出租汽车服务纠纷处置规范

Specification for disputes and complaints about app-based ride-hailing services

2021 - 12 - 17 发布

2022 - 01 - 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 基本要求 1

5 费用争议处置要求和规则 1

6 订单取消争议处置要求和规则 1

7 服务质量争议处置要求和规则 2

8 服务纠纷处置程序 2

附 录 A （资料性）乘客与驾驶员发生服务纠纷处置流程图..... 3

附 录 B （资料性）乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程图..... 4

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共享出行分会提出。

本文件由中国交通运输协会标准化技术委员会归口。

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、北京安永达交通科技有限公司、北京工业大学、北京建筑大学、上海钧正网络科技有限公司、上海路团科技有限公司、首约科技(北京)有限公司、神州优车集团、南京领行科技股份有限公司、北京易行出行旅游有限公司、杭州优行科技有限公司。

本文件主要起草人：邵娟、汪坤、区觅、侯亚琴、唐筱妍、荣建、刘铮、王拥民、孙钰、刘长玉、周建军、周晨静、侯亚美、武伯祺、张鹏、吴海涛、李小前、王磊、刘书鹏、徐佳妮。

网络预约出租汽车服务纠纷处置规范

1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车（以下简称“网约车”）服务纠纷处置的基本要求，网络预约出租汽车平台公司（以下简称“平台公司”）对网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）与网络预约出租汽车乘客（以下简称“乘客”）产生的费用争议、订单取消争议和服务质量争议等服务纠纷的处置要求和规则，以及服务纠纷处置程序。

本文件适用于网约车驾驶员与乘客产生的服务纠纷处置。

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
T/CCTAS 15 网络预约出租汽车乘客遗失物品归还处置规范

3 术语和定义

GB/T 22485、JT/T 1068、T/CCTAS 15界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务纠纷 service issues

驾驶员与乘客产生的费用争议、订单取消争议和服务质量争议等行为。

3.2

费用争议 trip fare issues

乘客与驾驶员因加价议价、未坐车收费、行程开始前计费、未及时结束计费、绕路多收费、要求重复支付或收取不合理车辆清洁费等行为，产生的账单费用纠纷行为。

3.3

订单取消争议 issues about canceling a ride

驾驶员或乘客因个人原因或其他不可抗力，向平台公司提出取消用车需求信息产生的纠纷行为。

3.4

服务质量争议 service quality issues

乘客与驾驶员因未送达目的地、言语冲突、车内推销、索要好评、车辆不整洁、车内有噪音、频繁打扰乘客等行为，产生的纠纷行为。

4 基本要求

5 费用争议处置要求和规则

6 订单取消争议处置要求和规则

7 服务质量争议处置要求和规则

8 服务纠纷处置程序



附 录 A
(资料性)
乘客与驾驶员发生服务纠纷处置流程图

附 录 B
(资料性)
乘客与平台公司发生服务纠纷处置流程图
