

团 体 标 准

T/CCTAS XXXX—XXXX

网络预约出租汽车驾驶员职业信用评价

Professional credit evaluation standards for online car-Hailing drivers

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中国交通运输协会 发 布

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体要求 3

5 信用评价分类 4

6 信用评价方法 4

7 信用评价流程 6

8 信用评价奖惩 6

9 信用评价管理 6

参 考 文 献 7

前 言

本标准按照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》给出的规则起草。

本标准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。

本标准起草单位：广州大学、北京建筑大学、滴滴出行科技有限公司（北京滴滴无限科技发展有限公司）、南京领行科技股份有限公司、福建快滴信息技术有限公司、神州优车（福建）信息技术有限公司、长燃智享（宁夏）新能源科技有限公司、北京交通工程学会。

本标准主要起草人：荣建，周晨静、陈宏云、韩卓刚、崔彦博、何群、王磊、武琳、陈静、宋霞飞、李灏、刘玉景、李艳爽、刘炜。

网络预约出租汽车驾驶员职业信用评价

1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用评价的术语和定义、总体要求、信用评价分类、信用评价方法、信用评价流程、信用评价奖惩以及信用评价管理的要求。

本文件适用于网络预约出租汽车行业驾驶员载客运营服务信用评价。

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 22485-2013出租汽车运营服务规范

GB/T 22117—2008 《信用基本术语》

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

《网络预约出租汽车平台公司安全运营自律规范》

3 术语和定义

GB/T 22117—2008 《信用基本术语》 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网约车驾驶员职业信用 Professional credit for car-hailing drivers

指网约车驾驶员在网约车服务中体现出的职业道德与职业技能的综合评估。

3.2

网约车驾驶员信用档案 Car-hailing credit file

指存储网约车驾驶员基本信息和职业信用评价信息的档案。

3.3

红名单 Red list

指网约车驾驶员职业信用考核AA等级的驾驶员信息集合。

3.4

白名单 White list

指网约车驾驶员职业信用考核A、B、C等级的驾驶员信息集合。

3.5

黑名单 Black list

指网约车驾驶员职业信用考核D等级的驾驶员信息集合。

4 总体要求

4.1 网约车平台公司（以下简称“平台公司”）开展网约车驾驶员（以下简称“驾驶员”）职业信用评价工作，应做到公平、公正、公开。

4.2 平台公司应对红名单、黑名单驾驶员进行行业共享，纳入行业中介组织和交通运输主管部门的信用考核体系。

- 4.3 依托互联网技术提供信息服务，与网约车平台公司共同提供网络预约出租汽车服务的平台公司，也应要求入驻平台公司提供驾驶员信用评价结果，对纳入黑名单的驾驶员，平台应停止向其提供学习、上线、听单、派单等服务。
- 4.4 平台公司不得将平台驾驶员信用考核等级降低或考核分数降低作为平台抽佣规则变更的参考依据。
- 4.5 平台公司应当对驾驶员信用评价信息进行严格审核，确保信息的真实性和安全性，对于发生变动并获知的相关信息要在 72 小时内进行更新。
- 4.6 平台公司应依法合规地采集驾驶员信用评价相关数据，不得对外泄露、篡改、损坏驾驶员个人信息和生成的业务数据，不得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，保存时间应不少于 24 个月。
- 4.7 平台公司应遵循除本规范以外，国家其他法律、法规、规章及省市运营属地有关部门规定的驾驶员信用评价内容。

5 信用评价分类

- 5.1 网约车驾驶员职业信用评价分为 AA、A、B、C、D 五个等级，对应红名单、白名单、黑名单。
- 5.2 网约车驾驶员信用评价按照以下原则执行：
- 基本分实行百分制；
 - 对社会贡献的驾驶员实行奖励加分制；
 - 对运营服务行为不符合规定的驾驶员实行扣分制；
 - 对社会危害的驾驶员实行一票否决制。
- 5.3 平台公司应按照以下信用评价分值对驾驶员进行职业信用分级：
- 信用评价分值大于等于 100 分的，为 AA 级，纳入红名单管理；
 - 信用评价分值大于等于 80 分、小于 100 分的，为 A 级，纳入白名单管理；
 - 信用评价分值大于等于 60 分、小于 80 分的，为 B 级，纳入白名单管理；
 - 信用评价分值低于 60 分、但无一票否决行为的，为 C 级，纳入白名单管理；
 - 信用评价有一票否决行为的，为 D 级，纳入黑名单管理。
- 5.4 平台公司应建立驾驶员电子或纸质信用档案，实行一人一档，自档案建立之日起至少保存 36 个月。

6 信用评价方法

- 6.1 平台公司采用百分制进行驾驶员信用评价，驾驶员有扣分行为的，由 100 分基础分向下扣除，直到 0 分为止。
- 6.2 信用评价指标和扣分要求如下：
- 有下列行为的，一次性扣除 20 分。
 - 发生 3 人及以上重伤或致人死亡，且负次要责任道路交通事故的；
 - 驾驶员开车逆向行驶的；
 - 参与聚众闹事（罢运、堵站、堵路、围堵单位等）并退出营运，造成严重社会影响和行业不稳定的。
 - 有下列行为的，一次性扣除 15 分。
 - 运营期间观看视频的；
 - 驾驶车辆与系统注册信息不统一的；
 - 在营运过程中出现一般交通主责交通事故 2 次以上（含 2 次）的；
 - 移动和故意损坏车载安全防护设施的；
 - 参与聚众闹事（罢运、堵站、堵路、围堵单位等）后继续营运，造成较坏社会影响和行业不稳定的；
 - 驾驶员在订单行程内同时在其他平台司机端在线接单。
 - 有下列行为的，一次性扣除 10 分。

- a. 对乘客实施威胁或扬言报复，构成精神伤害的；
 - b. 采取反复多次拨打电话、发短信，限制乘客上、下车，无故索要联系方式、跟踪、尾随、围堵乘客等方式对乘客实施骚扰尚不构成犯罪的；
 - c. 教唆、要求、利用或假扮乘客刷单等扰乱网约车平台企业经营管理秩序的；
 - d. 运营期间实载人数超过车辆核载人数的。
- 4) 有下列行为的，一次性扣除 8 分。
- a. 驾驶未按规定维护、检测车辆从事运营服务的；
 - b. 因驾驶员原因未将乘客送达而中途甩客的；
 - c. 在同一地点或时间段连续取消订单 3 次及以上的。
- 5) 有下列行为的，一次性扣除 5 分。
- a. 与乘客发生言语或轻微肢体冲突（轻微伤及以下）并负次要责任的；
 - b. 产生交通事故致人轻伤或轻微伤，并负主要责任的；
 - c. 因驾驶员原因拒载或取消订单的；
 - d. 订单结束后，收取不合理附加费用的；
 - e. 有加价议价或线下拼客的；
 - f. 捡到乘客遗失物品拒绝无偿归还的；
 - g. 驾驶证计分周期内出现闯红灯扣分记录的；
 - h. 驾驶员开车期间没系安全带的；
 - i. 在营运过程中未完成继续教育培训课时要求，被告知后仍未参加或完成继续教育培训的；
 - j. 不积极配合处理乘客投诉或纠纷，经过多次告知仍然不配合的。
- 6) 有下列行为的，一次性扣除 2 分。
- a. 驾驶员开车期间用听筒接打电话、语音聊天、抽烟等行为的；
 - b. 绕路或偏航严重，且近三个月有投诉累计 3 次的；
 - c. 提前计费或延迟结束计费的。
- 7) 有下列行为的，一次性扣除 1 分。
- a. 驾驶员运营过程中超速、加塞、抢道、不按规定变更车道的；
 - b. 驾驶员频繁出现疲劳驾驶特征并触发管控的；
 - c. 有车内异味，车内不整洁，服务态度不佳或仪容不整等投诉情形的，且近三个月累计超过 3 次的。
- 6.3 驾驶员有下列一票否决行为的，平台公司应将其列入黑名单：
- a. 寻衅滋事，对他人造成伤害，致人轻伤以上等危害人身安全行为的；
 - b. 强奸、强制猥亵，或有严重性骚扰行为的；
 - c. 抢劫、盗窃、绑架、勒索、诈骗财物等侵犯财产安全行为的；
 - d. 贩卖、非法持有、吸食毒品等行为的；
 - e. 携带枪支、弹药、爆炸物、放射性物品等违禁品出车的；
 - f. 阻碍国家机关工作人员依法执行职务的或扰乱相关单位正常工作秩序等受到行政或刑事处罚的；
 - g. 受到交通运输主管部门三次及以上行政处罚或被取消营运资格的；
 - h. 严重违反企业规章、严重损害行业信誉、影响行业稳定被平台开除、辞退或终止合作的；
 - i. 违法使用或者泄露乘客个人信息，泄露乘客隐私，产生恶劣影响的；
 - j. 在运营期间有其他犯罪行为或被行政拘留以上治安处罚的；
 - k. 组织煽动聚集罢工或捏造散布虚假信息，造成不良社会影响的；
 - l. 发生 3 人及以上重伤或致人死亡的道路交通事故，且负同等以上责任的；
 - m. 在背景核查或运营期间有交通肇事罪、醉酒驾驶、追逐竞驶等危险驾驶行为的；
 - n. 存在吸毒行为的；
 - o. 伪造、转让、出租、出借从业资格证（网络预约出租汽车驾驶员从业资格证、车辆运营证）、驾驶证、行驶证等相关证件的；

- p. 脱管、失联、侵占平台公司车辆或破坏平台公司车辆安全的。
- q. 违反传染病防控管理规定，故意隐瞒个人健康信息，造成严重后果的；
- r. 信用考核过程中发现其有弄虚作假、隐瞒相关信用信息情况，且情节严重的。

6.4 驾驶员有下列行为的，平台公司可增加信用分值：

- a. 受到省级以上政府表彰的，加 20 分；
- b. 受到市级政府表彰的，加 15 分；
- c. 受到县级政府表彰的，加 10 分；
- d. 受到省级以上行业协会表彰的，加 5 分；
- e. 有帮助老弱病残孕等特殊乘客、拾金不昧、抗险救灾等行为，受到平台表扬的，加 2 分；
- f. 学习安全知识并累计一年超过 24 个学时的，加 2 分。

6.5 平台公司应在每个周期计分统计完成后，对于黑名单以外的驾驶员进行奖励积分附加核算，黑名单内的驾驶员不计奖励分数。

7 信用评价流程

7.1 平台公司应融合定期和实时两种机制开展平台驾驶员职业信用评价：

- a. 定期评价从驾驶员接单之日起计算，基础信用分为 100 分，至少每 30 天统计一次网约车驾驶员信用评价等级，并于评价结束后于 72 小时内及时更新。
- b. 平台公司应对驾驶员实施动态实时监测，驾驶员一旦有一票否决行为的，应立即纳入黑名单。

7.2 平台公司应定期将红名单、黑名单驾驶员信息共享至行业协会、国家信用平台或入驻的聚合平台，共享信息至少包括驾驶员姓名、身份证号以及绑定车辆信息。

8 信用评价奖惩

8.1 平台公司应制定驾驶员职业信用评价结果奖惩制度：

- a. 对红名单驾驶员优先派单；
- b. 对白名单 A 级驾驶员不奖励、不惩罚，鼓励其向红名单发展；
- c. 对白名单 B 级驾驶员，信用评价分值低于 70 分的驾驶员，暂停派单并开展线上专题教育，待教育完成并考核通过后再行派单；
- d. 对白名单 C 级驾驶员，停止派单并做出暂停服务 3 个月的处理，由平台告知其 3 个月内参加线下教育考核，完成教育并签署服务承诺后恢复出车，分值恢复为 60 分；
- e. 对黑名单驾驶员实施封禁，永久停止派单服务。

8.2 平台公司应对收到省级以上人民政府奖励表彰的驾驶员予以优先派单。

9 信用评价管理

9.1 平台公司应接受政府相关部门对信用评价工作的监测。

9.2 鼓励平台公司接受第三方社会信用服务机构的信用测评。

9.3 鼓励平台公司发布年度信用报告。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
 - [2] 《中华人民共和国网络安全法》
 - [3] 《征信业管理条例》
 - [4] 《GB/T 22485-2013出租汽车运营服务规范》
 - [5] 《GB/T 22117—2008信用基本术语》
 - [6] 《网络预约出租汽车监管信息交互平台运行管理办法》（交办运〔2018〕24号）
 - [7] 《关于加强交通运输行业信用体系建设的若干意见》
 - [8] 《关于加强交通出行领域信用建设的指导意见》（发改运行〔2017〕10号）
 - [9] 《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）
 - [10] 《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）
-