

《网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用
评价标准》
编制说明

标准起草组

2022年10月

目录

一、工作简况	3
二、制定标准的目的、意义及必要性	9
三、标准编制原则和主要内容	13
四、主要试验（或验证）分析	22
五、预期经济效益与社会效益分析	22
六、采用国际标准和国外先进标准的程度	23
七、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系	23
八、标准中涉及知识产权情况说明	23
九、重大分歧意见的处理经过和依据	23
十、标准性质的建议说明	24
十一、贯彻标准的要求和采取措施	24
十二、其他应予说明的事项	24

一、工作简况

（一）任务来源

随着互联网、智能手机的普及，共享出行逐渐成为公众出行的主要选择。网络预约出租汽车是共享出行的重要组成部分，更是交通运输的新业态，给人民群众出行带来了便利，越来越多的出行者选择此类出行方式。自“网约车新政”2016年出台后，交通运输部配套出台了一系列措施，截至目前，29个省区市已经出台了实施意见，247个城市出台了具体实施细则，110多家网约车平台公司取得了经营许可，另外驾驶员和车辆颁证速度也在加快，网约车正在步入规范发展的轨道。

然而，网约车行业实现规范发展需要一个过程，网约车行业目前依旧存在一系列问题，如“不守时”、“车况较差”、“服务人员素质差”、“服务车辆与网约车辆不一致”等司机信用监管缺失问题。针对此类问题，各网约车企业出台了一系列司机信用考评办法，通过服务质量与司机收益挂钩的方式，约束司机行为，有效督促司机提升服务水平。但是，由于缺少统一的司机信用评价标准，各企业往往会根据各自管理特点制定司机信用评价标准。对于用户而言，注册在不同企业旗下的同一司机容易利用企业间评价标准的不同，降低服务质量，增加安全风险。对于企业而言，为了与同类企业进行市场经常而不断调整司机信用评价标准，间接增加运营成本。对于政府而言，不同企业之间也难以进行横向评价，进而影响行业内的评比改进。

因此，建立统一的《网络预约出租汽车行业司机信用评价标准》目的是为了推进交通运输信用体系建设，加快构建以信用监管为基础的新型监管机制，对网约车司机信用进行统一评价，提高网约车行业管理水平和服务质量，促进共享出行新业态持续健康发展。

（二）协作单位

标准起草单位由广州大学、北京建筑大学、北京交通工程学会等科研机构牵头，滴滴出行科技有限公司（北京嘀嗒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等实际运营企业参与，形成校企联合的合作模式，发挥高校科研长处、融合企业运营长处，共同形成理论性与实操性相融合的标准内容。

（三）主要工作过程

（1）工作思路

本标准制定过程中课题组按照以下的思路开展制定工作：首先，收集并梳理国内网络预约出租汽车运营过程中涉及司机投诉、司机评价等方面的事项，并以此为基础明确司机信用的考查维度，并整理标准与文献资料范围主要针对国内相关法律法规、指导意见、国家标准、行业标准等。然后，多次对相关政府部门、私人小客车合乘企业、合乘用户、学术研究机构的深入走访调研，分析总结私人小客车合乘安

全管理的总体目标和主要任务。最后，通过专家咨询、座谈研讨及补充调研等方式，对标准的内容及实用性等方面进行广泛探讨和论证分析，在充分吸收多方面意见的基础上形成了现在的标准征求意见稿。

（2）工作过程

在前期查阅大量关于网约车运营服务资料的基础上，对合乘用户、平台公司进行充分调研的基础上，参编单位共同开展标准制定前期研究与制定准备工作。

2022年1月19日，召开标准立项会，经过专家讨论和评审，立项通过，并充分征求了现场专家对标准的评审意见，具体如下：

2020年1月19日，中国交通运输协会共享出行分会于中国铁道大厦组织召开《网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用评价标准》（以下简称“团体标准”）开题专家咨询会，与会人员名单附后。经项目组汇报、专家质询形成意见如下：

1、团体标准聚焦网络预约出租汽车行业驾驶员信用信息评价，符合行业发展趋势，具有显著应用价值；

2、团体标准应为行业信用平台建设做好服务，需要做好与交通运输部相关驾驶员信用评价与考核制度相协调、做好与国家信用交通建设相结合、做好与行业企业平台对驾驶员的评分机制相契合；

3、明确团标的定位，建议是给企业提供信用考评方法，实现低诚信司机的黑名单建设工作，制定信息交换机制；

4、提前思考如何约束平台公司是按照该团标进行了评价，制

定一定的抽样核查机制；

5、团标中考核周期、考核机制、评价指标科学性和适用性需要进一步研究。

与会专家有中国交通运输协会 副会长兼秘书长李刚、交通运输部运输服务司席锦池（线上参加）、中国交通运输协会共享出行分会副会长江玉林、中国交通运输协会共享出行分会特聘专家刘美银、交通运输部科学研究院（交通运输信用系统）马英杰、北京交通大学交通运输学院党委书记教授姚恩健、交通运输部科学研究院 副研究员/室副主任罗凯等。

2022年1月20日，召开第一次编写组内部会议，邀请参编单位进行讨论，对标准进行了充分修改。会后又继续和编写组内部分成员单位进行了充分的讨论，形成新的一版标准草稿；

2022年2月18日，编写组对接滴滴网约车服务部，调研滴滴平台在出租车、快车及优享出行等不同业态下的服务评价，与企业平台进行详细沟通，重点讨论信用评价方面的内容，针对企业提供的评价机制对标准进行了修改、补充完善。且会后依据标准编写规范将草稿中的语言、格式进行了调整；

2022年2月19日-3月10日，采取问卷调查的方式，向公众征求不良网约车不良服务行为，同时也向行业管理平台获取司机运营投诉问题及种类分析，形成调研报告。在此基础上草稿编写组对草稿进一步进行修改，形成新的一版草稿；

2022年3月11日，编写组邀请行业专家对标准架构进行审定，

明确标准的主题架构和逻辑思路；

2022年3月25日，编写组邀请参编企业、行业专家在既定架构的基础上，对标准内容进行逐条审查，形成当前稿件。2019年10月14日，召开了第二次编写组内部会议，会议根据近期专家意见进行草稿整体修改，调整草稿整体结构，修改标准语言，并对草稿中无关条款进行删除，形成了最新一版草稿；

2022年04月17日，编写组邀请了中国交通运输协会特聘专家、保险专家、信息安全专家、法律专家、标准专家以及参编企业代表集中讨论了近期确定的几个关键问题，明确了草稿编写的颗粒度，并对草稿进行逐条分析，编写组根据专家意见将草稿内容进行修改；

2022年5月10日，编写组组织开展行业企业意见征集工作，如图1所示，具体意见及处理情况见附件1.

2022年6月1日，编写组组织中国交通运输协会标准化委员会专家成员对标准征求意见稿进行审查，审查会共给出23条修改意见。团队结合编制企业意见进行修改调整，具体意见及处理情况见附件2.

中国交通运输协会共享出行分会

中国交通运输协会共享出行分会 《网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用评价标准》 团体标准意见征集

尊敬的网约车运营企业：

为响应国家信用体系建设要求、构建行业司机信用评价体系，中国交通运输协会共享出行分会申请立项编制《网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用评价标准》团体标准。

经过前期社会调研、专家咨询、企业走访等工作，现该团体标准业已形成初稿，规定了网络预约出租汽车行业驾驶员职业信用评价的总体要求、信用评价分类、信用评价方法、信用评价流程以及信用评价约束等内容，用于网络预约出租汽车行业全职及兼职驾驶员载客运营服务信用评价工作。

为形成行业司机共同遵守的准则，推动行业长期可持续稳定发展，特向贵单位征求意见与建议。烦请贵单位结合实际运营经验，对标准条款内容进行审议，将具体意见填写至附件1，并于5月18日（周三）之前返给主编单位。

中国交通运输协会共享出行分会

2022年5月10日



图1 意见征集通知

二、制定标准的目的、意义及必要性

（一）目的

建立统一的《网络预约出租汽车行业司机信用评价标准》目的是为了推进交通运输信用体系建设，加快构建以信用监管为基础的新型监管机制，对网约车司机信用进行统一评价，提高网约车行业管理水平和服务质量，促进共享出行新业态持续健康发展。期望通过标准的编制和实施起到一下效果：

（1）健全规则，规范发展。建立健全共享出行行业信用信息采集、共享规则、严格保护组织、个人隐私和信息安全，依法依规推进信用信息公开和应用。

（2）强化配合，形成合力。充分调动共享出行有关部门和各地地方参与的积极性，加强相互间的协调配合，鼓励社会力量广泛参与，共同推进，形成共享出行行业信用建设的合力。

（3）推广应用，联合奖惩。鼓励开发共享出行行业领域信用产品，推动相关政府部门、企事业单位、行业协会、社会信用服务机构使用信用信息和信用产品，推动实施守信联合激励和失信联合惩戒，增强正向激励和负面惩戒的力度。

（4）稳步推进，重点突破。以共享出行营运车辆驾驶员为重点，加强信用记录建设。依托全国和地方信用信息共享平台，逐步实现信用信息的归集、处理和应用。

（二）意义

自网络预约出租车出现以来，如何有序促进该行业发展，建立网约车司机信用评价标准，不断提高网约车司机服务质量，使其满足人民群众安全舒适的出行需求一直是困扰政府和企业的共同难题，受到各方广泛关注。在当前标准缺少情况下，各网约车企业开始制定相关司机信用评价标准，但不同企业对网约车司机信用评价标准难以统一。因此，应尽快组织开展《网络预约出租汽车行业司机信用评价标准》标准编制工作，对政府、企业、用户具有重要意义。

对于政府而言，统一管理标准，简化管理流程有着十分重要的意义。国家发改委发布的《关于促进分享经济发展的指导性意见》明确指出，网约车在现阶段主要表现为利用网络信息技术，通过互联网平台将分散资源进行优化配置，提高利用效率的新型经济形态。强调所有权与使用权的相对分离，倡导共享利用、集约发展、灵活创新的先进理念；强调供给侧与需求侧的弹性匹配。要加强网约车司机信用评价标准化建设，规范网约车司机运营服务，鼓励公众共同参与治理，形成企业主体、政府监管、多方参与的社会治理体系。因此，集社会各界力量，统一编制相应团体标准应成为推动企业落实主体责任的重要抓手，实现省、国家层面关注城市间横向对比的管理需求。

对于企业而言，减少企业间接运营成本，明确服务质量要求有着重要意义。目前网络预约出租车为平台类企业，面向全国各城市展开布局。对接政府管理要求，不断提升服务质量是为了提升企业在本地的投放总量，使企业产生经济效益。但由于不同企业之间的司机信用

评价标准不一，企业在执行过程中往往需要不断调整服务策略以满足市场竞争要求。但如果要求过松，不利于督促司机服务质量提升；要求过严，不利于招募司机。因此，统一编制的标准可以减少企业运营过程中的内耗，切实有效督促司机提升服务质量。

对于公众而言，保障消费者权益，提升公众使用过程中的服务水平有着十分重要的意义。由于缺少统一的司机信用评价标准，当前网约车行业的服务质量还存在较大提升空间。在司机信用评价方面迫切需以保障消费者权益为导向，尽快制定全面、科学、统一的信用标准，督促网约车司机在全方位提升服务水平。同时，也借此提高公众参与治理力度，通过标准化的用户满意度来有效评价司机服务水平。

（三）必要性

面对当前网络预约出租车快速发展形势，制定统一的《网络预约出租汽车行业司机信用评价标准》十分必要，主要体现在以下几个方面。

（1）国家高度重视交通运输信用体系建设。交通运输信用体系建设是建设交通强国的基础性、长远性工作，是深化“放管服”改革、加强事中事后监管、优化行业发展环境的重要内容。要在交通运输行业加快构建以信用监管为基础的新型监管机制，推动信用与现有业务、系统和流程有机融合，将信用监管作为规范市场秩序的“金钥匙”，进一步提高行业治理能力和治理水平。要以“信用交通省”创建为统领，坚持问题导向和目标导向，认真履责、协同监管，全面推进、突

出重点，积极稳妥抓好交通运输信用体系建设工作。进一步落实“诚信建设万里行”主题宣传活动要求，深入开展“信用交通宣传月”活动，确保见方案、见行动、见成效，推动交通运输信用体系建设再创新局面。

(2) 共享出行行业发展迅猛，信用监管缺失。共享经济现阶段主要表现为利用网络信息技术，通过互联网平台将分散资源进行优化配置，提高利用效率的新型经济形态。强调所有权与使用权的相对分离，倡导共享利用、集约发展、灵活创新的先进理念；强调供给侧与需求侧的弹性匹配。从投融资市场情况看，2017年共享经济融资规模约2160亿元。同比增长25.7%，其中交通出行融资规模蝉联第一，占1072亿元，同比增长53.2%，市场交易规模大到2010亿元，参与人数4.8亿人，其中提供服务人数达到2115万人，平台员工约14万人。特别是，共享单车、共享汽车以及网约车从新兴到2017年发展规模迅速扩大，行业发展迅猛。但网约车行业依旧存在不守时、车况较差、服务人员素质差、服务车辆与网约车不一致、所约车辆与实际服务车辆不一致等一系列司机信用问题。

(3) 国内外各领域信用建设加速。共享经济自诞生以来引起的比较重要的一个关注就是信用问题，各国采取从平台与从业者入手解决该问题。以交通领域为例：英国将专车纳入《约租车法案》管辖，对专车平台进行管理，要求其商誉良好，公司无破产等负面信息，公司管理层也无不称职之处。对司机的要求包括年龄、驾驶能力、身体健康以及是否有违法、犯罪记录。美国加州应对网络约车创设了“交

通网络公司”（TNC），司机及车辆审核由 TNC 完成。芝加哥对专车的监管包括驾驶员年龄、驾照、犯罪记录、培训等，同时要求专车平台应当对驾驶员信息进行公示。日本总务省在 2015 年《信息通信白皮书》中表明会进一步整合信息技术和社交媒体，建立更安全的信用体系，进一步开发分享经济的潜在市场。国内城市信用体系建设环境显著提高，其中 15 个城市发布加快社会信用体系建设的实施意见，33 个城市制定社会信用体系建设规划，43 个城市建立信用信息共享平台。

三、标准编制原则和主要内容

（一）标准编制原则

本标准编写符合 GB/T1.1《标准化工作导则》的规定。具体编制原则如下：

（1）遵循国家层面相关法律法规

当前国家层面关于网约车服务的《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》，关于网络和信息安全的《中华人民共和国网络安全法》等相关法规、规章，均在不同程度上对其安全运营提出了相应要求，是网约车行业提升服务基本遵循。同时也重点参考交通运输部《道路运输驾驶员信用考核办法（征求意见稿）》，结合网约车行业自身特点进行吸收借鉴。

（2）依据地方层面相关规章制度

2016年7月交通运输部牵头颁布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，2016年10月至2018年12月，采纳认可网约车运营政策的城市数量爆发式增长。尤其在2016年12月至2017年12月这一年中，网约车政策呈加速扩散趋势，采纳城市数量接近200余个（分析城市占比78%）。2018年12月至2020年4月，各地颁发网约车管理政策增长速度明显降低，网约车政策在经历了前一个阶段的迅速扩散后基本达到饱和状态，采纳势头大为减缓，至此网约车基本实现全国范围内的扩散。在空间上，截至2020年3月，全国共有255个城市采纳网约车管理政策，其中包括了北京、上海、天津、重庆4个直辖市、15个副省级城市、15个省会城市和221个地级市。山西、安徽、福建、江西、河南、湖北、湖南、广西、贵州、青海10个省所有地级市均采纳了网约车管理政策，采纳比例为100%，西藏、陕西、甘肃、新疆四个省(自治区)只有个别地级市采纳网约车管理政策，还有大部分地级市未采纳。各城市在具体管理实践中，积累了大量可供借鉴的宝贵经验，可作为标准编制的重要依据。

（二）主要技术内容

（1）标准内容及适用范围

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）术语和定义

为了明确网络预约出租汽车驾驶员职业信用评价的相关概念，使标准具有规范性、可读性和可理解性，在术语和定义中对网约车驾驶员职业信用、网络预约驾驶员信用档案、红名单、白名单、黑名单、等术语进行定义，具体为：

网约车驾驶员职业信用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。

网约车驾驶员信用档案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。

红名单指网约车驾驶员职业信用考核 AA 等级的驾驶员信息集合。

白名单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。

黑名单指网约车驾驶员职业信用考核 D 等级的驾驶员信息集合。

（3）总体要求

在明确具体定义后，标准首先从整体上对平台公司的驾驶员信用评价工作提出基本要求，具体包括驾驶职业信用评价的实施方案、评价结果使用方法及行业聚合类企业的信用评价约束。

在总体上要求网络预约出租汽车信息平台公司（以下简称“平台公司”）应开展网络预约出租汽车驾驶员（以下简称“驾驶员”）职业信用评价工作，并红黑名单驾驶员进行行业共享，其中对红名单驾

驾驶员实施优先派单激励，对黑名单驾驶员实行跨平台联合惩戒。要求聚合平台对入驻的平台公司开展驾驶员准入和背景审查，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停止运营服务。

(4) 信用评价结果分类

标准以结果为导向，首先列出网约车驾驶员信用评价的最终结果有哪些，与总体要求相互衔接，明确红名单、黑名单具体判定原则。确定平台公司应结合百分制计分方法和一票否决机制对驾驶员进行职业信用评价，其中信用评价分值大于等于 100 分的，为红名单驾驶员；. 信用评价分值大于等于 70 分、小于 100 分的，为白名单驾驶员；信用评价分值小于 70 分、但无一票否决行为的，为灰名单驾驶员；信用评价有一票否决行为的，为黑名单驾驶员。将范有重大事件的驾驶员实行一票否决机制，坚决打击对行业运营产生不良影响的驾驶员。

同时也要求平台公司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。

(5) 信用评价方法

本部分内容明确应该如何进行驾驶员职业信用评价，与上一小节相呼应，包括计分制和一票否决制。

计分制指的是每一个评价周期、每一驾驶员具有 100 分的基础信用分值，如果产生不良信用行为，将按照对应分值进行扣除。标准本部分规定了分值的扣除事项，具体有：

1) 有下列行为的，一次性扣除 20 分。

- a. 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；
- b. 驾驶员开车逆向行驶的；
- c. 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。

2) 有下列行为的，一次性扣除 15 分。

- a. 运营期间观看视频的；
- b. 驾驶车辆与系统注册信息不统一的；
- c. 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；
- d. 移动和故意损坏车载安全防护设施的；
- e. 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；
- f. 驾驶员在订单行程内同时在其他平台司机端在线接单。

3) 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。

- e. 驾驶未按规定维护、检测车辆从事运营服务的；
- f. 因驾驶员原因未将乘客送达而中途甩客的；

- g. 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。
- h. 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；
 - i. 产生交通事故致人轻伤或轻微伤，并负主要责任的；
 - j. 因驾驶员原因拒载或取消订单的；
 - k. 订单结束后，收取不合理附加费用的；
 - l. 有加价议价或线下拼客的；
 - m. 捡到乘客遗失物品拒绝无偿归还的；
 - n. 驾驶证记分周期内出现闯红灯扣分记录的；
 - o. 驾驶员开车期间没系安全带的；
 - p. 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；
 - q. 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。
- e. 驾驶员运营过程中超速、加塞、抢道、不按规定变更车道的；
 - f. 驾驶员频繁出现疲劳驾驶特征并触发管控的；
 - g. 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。

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。

另外，为鼓励驾驶员发挥社会正能量，本标准除了信用减分以外，还增加信用加分项，具体有：

- a. 见义勇为，受到政府表彰的，加 20 分；
- b. 抗疫先锋，受到政府表彰的，加 15 分；
- c. 服务群众，受到政府表彰的，加 10 分；
- d. 其他受当地政府表彰的行为，加 5 分；
- e. 主动帮助老弱病残孕等特殊乘客，在平台受到感谢或表彰的，加 2 分；
- f. 主动学习平台道路交通安全相关非强制知识并累计够一定时长，加 1 分。

经过与运营企业沟通，可能出现同时扣减两项或多项分值的现象，本标准规定驾驶员单次违规违法行为同时包含两个及以上扣分项的，应当分别计分扣减；单次违规违法行为同时符合两个及以上相似计分情形的，按照较重情形予以计分扣减。

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。

(6) 信用评定流程

标准以上内容对信用评价目的、分类及方法进行了说明，本部分内容重点明确具体评价流程，指导平台企业的实施过程。

首先明确平台企业开展驾驶员职业信用评价的时间要求，分定期和动态两种机制开展。定期评价从驾驶员接单之日起计算，基础信

用分为 100 分，网约车驾驶员信用考核等级在考核周期结束后于 72 小时内及时更新。动态评价是指平台公司对驾驶员实施动态监测，驾驶员一旦有一票否决行为的，应立即重新评价。

对于定期评价，如果考核期满，平台公司应对的驾驶员进行名单分类，且清除本考核周期内的信用积分，不转入下一个考核周期。对于动态评价，出现一票否决立即开展信用分类。

评价完成后，要求平台公司及时将红名单、黑名单驾驶员信息共享至行业协会或国家信用平台，且对共享信息内容进行规定，至少包括驾驶员姓名、身份证号以及绑定车辆信息。

同时要求平台公司制定驾驶员职业信用评价结果奖惩制度，基本原则还是鼓励先进，抵制不良服务。但平台公司不得以此作为驾驶员基本收入或派单分红的影响。例如可以对红名单驾驶员优先派单，但对白名单驾驶员不奖励、不惩罚，鼓励其向红名单发展；对灰名单中信用评价分值介于 60 分至 70 分之间的驾驶员，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；对灰名单中信用评价分值小于 60 分的驾驶员，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；对黑名单驾驶员实施封禁，永久停止服务。

(7) 信用评定约束

为保障行业驾驶员权益和收入，本部分内容约束了平台公司的信用评价行为：

在司机收入上，要求平台公司不得因平台驾驶员信用考核等级降低或考核分数降低扣除驾驶员绩效或奖金，不得将信用评价等级作为平台抽佣的参考依据。

在隐私保护上，平台公司应依法合规地采集数据，不得对外泄露、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。

在信息共享上，平台公司应当对驾驶员信用信息进行严格审核，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。

在社会监督上，鼓励平台公司接受第三方社会信用服务机构的信用测评，发布年度信用报告。

四、主要试验（或验证）分析

本次标准编写工作开展大量实地调研工作，包括国内运营企业司机信用评价方法、国内网约车运营投诉、网约车信用评价研究文献等具体调研内容见研究报告。

五、预期经济效益与社会效益分析

本标准按照网约车驾驶员信用评价目标、分类、方法、流程等环

节，对网约车司机接单运行过程中各个环节的服务质量进行约束，以信用评价为约束，推进行业服务质量的提升。同时明确提出对于不良司机应进行行业共享，实现当前平台独立运营环境下的联合惩戒。为网约车行业健康发展提供一定机制保障。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准是对我国网约车行业司机职业信用评价提出相关要求的标准，在起草过程中没有采用国际相关标准。

七、与现行有关法律、法规和强制性标准的关系

本标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

本标准是以现行国家层面相关法律法规、指导意见为基本遵循，编制过程中，充分考虑国内外现有相关标准的统一和协调，以地方层面相关规章制度为重要依据，综合考虑网约车行业服务特点而制定的。

八、标准中涉及知识产权情况说明

本标准中未涉及知识产权问题。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

标准的编制过程中没有遇到重大的分歧意见。

十、标准性质的建议说明

本标准建议作为推荐性标准发布实施。

十一、贯彻标准的要求和采取措施

本标准为首次针对网络预约出租汽车平台公司的安全运行技术规范指定的团体标准，并且为推荐性标准。标准正式发布后建议国内各个网约车平台公司采用该团体标准规范其网约车驾驶员个人服务行为。

本标准是在国标与政府关于网约车运营服务指导意见的规定下对网约车驾驶员信用评价进一步进行统一要求，保障网约车出行的安全，共同推进网约车行业的健康发展。因此，各企业在遵循该团体标准过程中出现问题以及有好的改进建议均可进行反馈，我们将进一步完善本标准。

十二、其他应予说明的事项

无

附件 1 企业征求意见处理工作情况

团体标准名称：私人小客车合乘信息服务平台公司安全运行
技术规范

负责起草单位：北京建筑大学、北京运达无限科技有限公司、杭州优行科技有限公司、福建快滴信息技术有限公司、欧拉信息服务有限公司。

发送“征求意见稿”的单位数： 6 个；

收到“征求意见稿”后，回函的单位数： 4 个；

收到“征求意见稿”后，回函并提出意见的单位数： 2 个；

没有回函的单位数： 2 个。

序号	章条编号	提出单位(个人)	修改意见内容	理由或依据	意见处理
1	6.2-1) -d	神州专车	对乘客实时威胁或扬言报复，构成精神伤害的； 原：扣 10 分 建议：一票否决，平台公司将其列入黑名单	网约车服务安全问题是底线，应对涉及安全的行为零容忍	拟采纳
2	6.2-2) -c	神州专车	运营期间观看淫秽视频的； 原：扣 8 分 建议：一票否决，平台公司将其列入黑名单	网约车服务安全问题是底线，应对涉及安全的行为零容忍	拟采纳
3	6.2-3) -f	神州专车	捡到乘客遗失物品拒绝无偿归还的 原：扣 3 分 建议：捡到乘客遗失物品拒绝无偿归还的（除油费、快递费等）	司机在送还时会产生相应的成本（油费、快递费等），此成本建议由客户承担。	采纳
4	6.2-4) -d	神州专车	与 6.2-1) -b 条重复，建议删除该条，保留处罚力度大的。 所驾驶车辆与登记车辆信息不符的	人车不符可能涉及安全问题，故建议保留处罚力度大的项目；	不采纳

			(扣2分), 与驾驶车辆与系统信息不统一的(扣10分)重复		
5	6.2-3)	神州专车	增加: 驾驶员引导客户进行线下交易或收取客户现金行为	无该项, 该行为属于驾驶员违规操作, 易引起客户投诉, 建议增加	拟采纳
6	6.2-4)	神州专车	增加: 驾驶员使用违规作弊软件, 扰乱平台秩序	无该项, 该行为扰乱了平台秩序, 建议增加	拟采纳
7	6.4	神州专车	增加: 利用平台进行套现洗钱等行为的	无该项, 该行为严重影响平台秩序, 建议增加	拟采纳

序号	章条编号	提出单位(个人)	修改意见内容	理由或依据	意见处理
1	3.6	T3 出行	黑名单 Black list, 指网约车驾驶员职业信用因有一票否决行为的驾驶员信息集合。	“而考核不合格”没有找到定义	进一步明确
2	4.2	T3 出行	平台公司应对红名单驾驶员进行行业共享, 并实施优先派单激励。	目前是否已有行业共享机制	正在构建

3	5.1	T3 出行	平台公司应建立驾驶员电子，实行一人一档，自档案建立之日起至少保存 36 个月。	删除“或纸质信用档案”，应引导互联网平台公司尽量减少纸质档案建立，节约成本和环保	文中用了或
4	6.2	T3 出行	e. 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”，关于此类事件的责任认定主体或标准有疑问。	由交警机构认定

附件2 中国交通运输协会标准化技术委员会专家组审查意见及处理情况

序号	章条编号	意见提出方	修改意见内容	理由或依据	意见处理
1	3.2	专家组	术语“网约车驾驶员信用档案”建议修改为“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”	原有定义过细且难以列举全面所有相。	接受，按照专家意见修改
2	3.3-3.6	参编企业	减少名单种类，企业只有红、白、黑三种名单	术语中将驾驶员信用按照红名单、白名单、灰白名单、灰名单和黑名单进行分级，与企业实际运行不吻合	接受，与分数进行融合，原有白、灰白、白名单种类均划入新的白名单定义
3	4.2	专家组	增加与行业主管部门的联系与作用	为今后对接国家信用平台打好基础	接受，调整为“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	4.3	专家组	明确平台应停止哪些服务，停止向其提供服务，能否是乘车服务？建议明确	存在一定歧义	接受，调整为“平台应停止向其提供学习、上线、听单、派单等服务”

5	4.4	参编企业	建议删除绩效奖金等的描述	企业可以界定自身商业行为	接受，将其限定在政府管控的抽佣范畴，不涉及企业自身运营行为
6	4.7	专家组	增加一条除本规范以外的其他地方省市的信用评价内容也应该遵守	我们是推荐性标准，应该与运营地的规范相融合	接受，增加“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。”
7	5.1	参编企业	减少名单等级划分	符合企业运营行为	接受，修改为“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。”
8	5.3	参编企业	同上	同上	接受，修改为“a.信用评价分值大于等于 100 分的，为 AA 级，纳入红名单管理； b.信用评价分值大于等于 80 分、小于 100 分的，为 A 级，纳

					<p>入白名单管理；</p> <p>c.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；</p> <p>c.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；</p> <p>d.信用评价有一票否决行为的，为 D 级，纳入黑名单管理。</p> <p>”</p>
9	6.2 1) a	专家组	删除“负次要责任”	通常警方判定周期较长，不利于如期计分	不接受，非主要责任，驾驶员没有过错，不应受到处罚
10	6.2 1) b	运营企业	该项调整到第 3) 项	扣分过重	接受调整
11	6.2 1) d	运营企业	删除该项	难以实现	接受删除
12	6.2	专家组	增加聚众闹事影响行业稳定的处罚	找对应部门解决实际问题	接受，增加“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。”
13	6.2.2)	专家组	“驾驶与准驾车型不相符的”修改为“驾驶车辆与系统注册信息不统一的”	说法不专业	接受
14	6.2.2)	专家组	增加交通事故相关处罚	与第 1 项相匹配	接受“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”
15	6.2.2)	专家组	增加聚众闹事相关处罚	与第 1 项相匹配	接受“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”
16	6.2.3)	运营企业	“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；”减轻处罚	处罚过重	接受，调整至扣除 5 分
17	6.2.3)	运营企业	增加扰乱运营秩序行为的处罚	抵制不良刷单行为	接受，增加“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；”
18	6.2.4)	运营企业	删除“b.运营期间未按规定礼让消防车、救护车等实施紧急任务车辆的；”	很重要，但是难以实施，技术达不到	接受删除
	6.2.4)	运营企业	增加连续取消订单的处罚	按照出租车管理办法，不应无故取消订单	接受增加“在同一地点或时间段连续取消订单3次及以上的”
19		专家组	增加投诉不配合的处罚	乘客投诉处理十分关键	接受增加“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”
20		运营企业	删除 违停、公交专用道处罚信息	企业难以获取该类处罚信息，操作性弱	接受删除
21	6.3	专家组	修改为：	当前内容存在重复，且有些罗	接受修改

		<p>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；</p> <p>b. 强奸、强制猥亵，或有严重性骚扰行为的；</p> <p>c. 抢劫、盗窃、绑架、勒索、诈骗财物等侵犯财产安全行为的；</p> <p>d. 贩卖、非法持有、吸食毒品等行为的；</p> <p>e. 携带枪支、弹药、爆炸物、放射性物品等违禁品出车的；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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</p>	列不全	
--	--	---	-----	--

		<p>退或终止合作的；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>n. 存在吸毒行为的；</p> <p>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>		
--	--	--	--	--

			<p>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。</p> <p>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；</p> <p>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。</p>		
22		专家组	劳动模范、五一奖章等加分	荣誉难度很大，应该给予鼓励	接受，增加 8.2
	7.1 a)	运营企业	不控制周期	信用分一直伴随驾驶员，不进行周期性清除	接受
23	7.2	运营企业	删除	同上	接受