

团 体 标 准

T/CCTAS XXXX—XXXX

网络预约出租汽车驾驶员诉求响应与风险控制指南

Guide for appeal response and risk control of drivers of 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 驾驶员稳定性保障 4

6 经营活动风险控制 4

 6.1 平台公司业务策略风险控制 4

 6.2 平台公司产品运营风险控制 5

7 平台合作方风险控制 5

8 外部环境风险控制 6

9 风险处置 6

 9.1 应急预案 6

 9.2 处置流程 6

10 处置总结 7

参考文献 10

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、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、北京建筑大学、中国民航大学、北京首发咨询有限公司。

本标准主要起草人：周晨静、荣建、冯星宇、张艳艳、钟玲玲、何群、王磊、武琳、陈静、李艳爽、刘炜、常鑫、李灏、宋霞飞、刘玉景。

网络预约出租汽车驾驶员诉求响应与风险控制指南

1 范围

本文件规定了网络预约出租汽车驾驶员诉求响应与风险控制的总体要求、驾驶员稳定性保障、经营活动风险控制、平台合作方风险控制、外部环境风险控制、风险处置和处置复盘等内容。

本文件适用于网络预约出租汽车平台公司的安全运营管理，指导网络预约出租汽车平台公司识别、控制生产经营活动环节中可能存在的风险。

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 27921-2011 风险管理 风险评估技术

JT/T 1068-2016 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

诉求响应 Appeal response

网络预约出租汽车平台公司（简称“平台公司”）响应网络预约出租汽车驾驶员（简称“驾驶员”）诉求建立的渠道和机制。

3.2

风险控制 Risk control

平台公司为应对驾驶员诉求可能带来的风险而采取的措施。

3.3

业务策略 Business strategy

平台公司推出的经营活动方案和业务产品。

3.4

平台合作方 Platform partner

为平台公司提供网络预约车辆租赁服务和驾驶员管理服务的合作公司。

3.5

风险事件 Risk event

由平台公司经营活动引发的巡游出租汽车或驾驶员群体聚集、上访，对社会秩序、企业运营造成影响各类事件。

4 总体要求

4.1 平台公司应重视驾驶员利益诉求及经营活动风险控制，建设行业长期可持续发展环境。

4.2 平台公司应建立专项组织机构，按照 GB/T 27921 要求开展业务策略实施前风险评估、实施中风险控制和实施后风险跟踪评价。

4.3 平台公司应构建驾驶员诉求反应渠道，24 小时内响应驾驶员诉求，同步评价驾驶员诉求和对应处理结果的潜在风险。

4.4 平台公司应定期排查驾驶员群体状态稳定性，预防群体性风险事件产生。

- 4.5 平台公司应构建并监测驾驶员收入稳定性、公平性指标，做好纠正干预工作，保证驾驶员群体收入、权益风险降至合理可控的范围。
- 4.6 平台公司应建立与平台合作方进入、退出和日常管理工作机制，定期排查因驾驶员诉求产生的风险和隐患，督促其落实平台公司相关要求。
- 4.7 驾驶员发生聚集事件，可能造成严重社会影响时，平台公司应及时主动向属地主管和公安部门报告，并做好相应处置工作。

5 驾驶员稳定性保障

- 5.1 平台公司及平台合作方在业务城市应定期通过线上线下问卷、面谈等多方式开展驾驶员访谈，掌握其真实诉求，并积极回应解决。每季度访谈驾驶员数量不少于 25%。
- 5.2 平台公司及平台合作方宜参考业务城市的社会平均工资水平，综合测算驾驶员群体收入，正常条件下全职驾驶员的收入在法定工作时间内不低于所在城市社会平均工资。
- 5.3 非正常条件下，平台公司及平台合作方应关注和监测驾驶员收入变化，宜采取相应措施维持驾驶员收入相对稳定。
- 5.4 平台公司及平台合作方可结合驾驶员服务品质，由高到低监测不同服务品质驾驶员群体收入的稳定性，由高到低设计不同服务品质驾驶员群体的奖励机制。
- 5.5 平台公司及平台合作方应定期面向驾驶员群体开展沟通与培训，包括但不限于平台业务策略及规则、法规培训、防冲突教育、安全教育等。

6 经营活动风险控制

- 6.1 平台公司业务策略风险控制
 - 6.1.1 平台公司应建立业务策略风险管理制度，重点把控业务策略实施前风险评估、业务策略风险分级及风险处置管理。
 - 6.1.2 平台公司开展业务策略实施前风险评估，应至少收集以下信息：
 - a) 策略制定背景与目标；
 - b) 策略实施内容与计划；
 - c) 策略实施范围与影响指标；
 - d) 策略实施范围内法律法规及行业规范；
 - e) 策略实施对利益相关方影响；
 - f) 策略实施对驾驶员群体收入影响；
 - g) 历史同类策略预警及实发事件情况。
 - 6.1.3 平台公司开展业务策略实施前风险评估，应审查策略与现行政策、法规的符合性，评估其社会影响与群体性事件发生风险，具体审查要素至少包括以下内容：
 - a) 是否与政府政策、法规相违背；
 - b) 是否与政府重要活动相冲突；
 - c) 是否属于舆论敏感事件；
 - d) 是否影响同类竞争产品运营人员权益和收入；
 - e) 能否影响合作方利益诉求；
 - f) 是否影响平台公司不同驾驶员群体收入稳定性、公平性。
 - 6.1.4 平台公司应依据业务策略复杂程度，实施风险分级，具体分级方法可参考附录 A，并根据评估等级按照以下原则实施：
 - a) 高风险的，暂缓实施，修改策略内容并再次评估；
 - b) 中风险的，根据风险评估意见修正后实施；
 - c) 低风险的，在加强监控的条件下正常实施。
 - 6.1.5 平台公司应制定中、低风险业务策略风险监控指标和阈值，在业务策略实施过程中，要求业务部门加强对指标监测，出现异常情况及时上报处理。

6.1.6 平台公司应设置业务策略中断机制，在业务策略实施过程中出现但不限于以下情形时应立即中断：

- a) 驾驶员线上或线下组织聚集、上访、罢工等影响社会秩序的群体性事件；
- b) 巡游出租车驾驶员因业务策略实施围堵或其他行为，舆论或监管部门风险不可控；
- c) 网约车订单数量或在线驾驶员数量出现异常，生产供需产生突变；
- d) 引起驾驶员、平台合作稳定性出现异常；
- e) 主管部门或公安部管理政策发生变化，业务策略与其不相符；
- f) 可能导致舆情风险、事件风险不可控的；
- g) 因自然灾害、突发疫情等业务策略实施产生重要影响的。

6.1.7 平台公司对计价规则、分配规则、抽佣规则等与驾驶员收入相关联的业务策略，应开展以下工作：

- a) 实施专项评估工作；
- b) 开展驾驶员群体满意度和认可度调研；
- c) 按照规定提前公示，充分听取意见。

6.2 平台公司产品运营风险控制

6.2.1 平台公司应建立产品风险管理制度，重点把控新产品上线、产品优化、产品故障、产品下线等运营行为的风险管理。

6.2.2 平台公司应依产品类型实施分级风险评估，具体分级方法可参考附录 A。

6.2.3 平台公司开展产品运营风险评估，应至少收集以下信息：

- a) 产品制定背景与目标；
- b) 产品功能设计；
- c) 产品作用范围与影响指标；
- d) 产品作用范围内政府监管政策；
- e) 产品运营对利益相关方影响；
- f) 产品运营对驾驶员群体收入影响；
- g) 历史同类产品预警及实发事件情况。

6.2.4 平台公司开展产品运营风险评估，应审查产品及其功能与现行政策、法规的吻合性，评估其社会影响与群体性事件发生风险，具体审查要素至少包括以下内容：

- a) 是否与政府政策、法规相违背；
- b) 是否与政府重要活动相冲突；
- c) 是否会引发不良舆论；
- d) 是否影响同类竞争产品运营人员权益和收入；
- e) 是否影响合作方利益；
- f) 是否影响平台公司不同驾驶员群体收入稳定性、公平性。

6.2.5 平台公司产品运营实施风险宜根据评估等级按照以下原则实施：

- a) 高风险的，暂缓实施，优化产品并再次评估；
- b) 中风险的，根据风险评估意见修正后实施；
- c) 低风险的，在加强监控的条件下正常实施。

6.2.6 平台公司应加强重大产品风险控制工作，重点审核直接影响驾驶员收入相关的奖励发放、派单机制、管控规则等产品功能，并制定风险应急预案。

7 平台合作方风险控制

7.1 平台公司应向合作方提供透明的合作与管理制度，促进合作方为驾驶员群体提供多样化、优质的商品和服务。

7.2 平台合作方为响应驾驶员诉求，控制驾驶员诉求风险，应满足但不限于以下要求：

- a) 有接待处理驾驶员诉求的办公场所；
- b) 有专门接待处理驾驶员诉求的人员；

- c) 有接待处理驾驶诉求和风险管控的制度;
- d) 有接待处理驾驶员诉求响应预案;
- e) 有接待处理驾驶员诉求的应急响应机制。

7.3 平台公司应定期开展平台合作方不稳定风险排查, 常见风险类型如下:

- a) 经济风险, 包括资金链断裂、法人涉嫌刑事案件、资产被债权方保全等;
- b) 运营风险, 包括虚假承诺、违规收费、拒买保险、拒退车辆、强制退车等;
- c) 利益纠纷风险, 包括股权纠纷、法人经济纠纷等。
- d) 列入经营异常名录及严重违法失信企业名单。

7.4 平台合作方因违规行为造成驾驶员权益受损的, 平台公司应对其进行约束管控, 必要时启动退出程序。

8 外部环境风险控制

8.1 平台公司应关注自然灾害、需求淡季、疫情影响、油价波动等对驾驶员收入下降产生的影响, 做好风险控制。

8.2 平台公司应关注行业发布的政策法规, 做好宣传和解释工作, 预防可能产生的风险。

9 风险处置

9.1 应急预案

9.1.1 平台公司应组织、编制和实施驾驶员诉求响应与经营活动风险控制应急预案, 并制定应急预案演练计划。

9.1.2 平台公司应定期组织驾驶员诉求响应与经营活动风险控制应急预案演练, 条件允许的情况下联动属地公安部门开展演练工作。

9.1.3 应急预案演练结束后, 平台公司应对应急预案演练效果进行测评, 撰写应急预案演练评估报告, 分析问题并提出修订意见。

9.2 处置流程

9.2.1 因驾驶员诉求引发聚集事件的, 平台公司应在 2 小时内将信息报告属地主管部门, 上报信息至少包括以下方面:

- a) 事件发生的时间、地点;
- b) 事件过程 and 情况;
- c) 事件发生的原因;
- d) 已采取的应对措施及风险可控情况。

9.2.2 聚集事件出现新情况的, 平台公司应及时向属地主管部门补报。

9.2.3 平台公司宜按照以下原则进行事件处置:

- a) 明确现场人员工作职责, 确保各司其责;
- b) 强化教育疏导, 防止矛盾激化、防止事态扩大;
- c) 事态出现不可控苗头时, 及时向公安部门报告, 请求处理。

9.2.4 平台公司宜按照以下事项进行风险事件处置:

- a) 尽快组织人员赶赴现场, 主动与驾驶员沟通、听取诉求、稳控局面, 可全程录制视频或拍照, 做好事件处置记录;
- b) 涉及驾驶员群体人数较多时, 应做好现场解释和疏导工作, 并选出 3~5 名驾驶员代表进行沟通, 根据需要请求公安部门现场维护秩序;
- c) 做好驾驶员代表签到登记和诉求记录工作, 并明确告知交流过程将通过视频、文字资料报送属地公安和主管部门, 禁止私下偷拍;
- d) 对诉求不合理、蓄意煽动聚集的驾驶员, 向公安部门报告, 由公安部门依法处置;
- e) 避免无关人员聚集围观, 可向政府部门报告后采取围栏设施封闭现场, 隔离围观人员, 出现不可控情况时, 向公安部门报告, 由公安部门依法处置;

f) 现场初步化解后，主动约谈重点驾驶员，积极化解诉求，进一步控制事态传播或蔓延。

10 处置总结

10.1 平台公司应及时开展风险事件处置总结工作，自事件处置完成 7 日内形成调查报告，报告应包括但不限于以下内容：

- a) 事件背景；
- b) 事件发生经过和处置情况；
- c) 事件发生的原因；
- d) 事件造成的后果和影响；
- e) 事件预防、预警、干预、处置过程分析；
- f) 事件防范和整改措施。

10.2 平台公司应制定明确业务风险评估与管理奖惩机制，监督考核业务部门策略实施。

10.3 平台公司应建立健全驾驶员诉求响应与风险控制的奖惩机制，对直接负责的主管和其他直接责任人员给予奖励与处罚。

附录 A 平台公司业务策略与产品方案风险判定建议方案

表 A.1 平台公司业务策略/产品方案风险定性评价方案表

等级判定	行业政策法规遵循情况	同类竞争产品利益影响情况	驾驶员群体影响情况
高度风险	损害人民利益，未坚持实事求是的原则	严重影响该行业可持续发展，存在垄断同行竞争现象，危害到该行业其他平台公司的利益	危害驾驶员群体权益，设置不平等条约，推脱事故平台方责任
中度风险	损害人民利益或未坚持实事求是的原则	该公司运营危害到其他公司的利益安全	危害驾驶员群体权益或设置不平等条约
轻度风险	未坚持实事求是的原则；政策制定过程中，未保障公众参与	存在恶性竞争，抢占市场的不利行为	存在驾驶员群体不平等对待条约

表 A.2 平台公司业务策略风险量化评价方案

等级预判	历史性事件发生情况	类似事件发生情况	群体性事件发生可能性判断
高度风险	发生 51 次及以上	平台 5 年多发生多次	可能性大
中度风险	发生 21-50 次	平台发生过，但频率不高	可能性较大
轻度风险	发生 20 次一下	在行业内较少发生，频率不高	可能性一般

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》
 - [2] 《出租汽车运营服务规范》（GB/T 22485-2021）
 - [3] 《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068-2016）
 - [4] 《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）
-