

DB 3502

福建省厦门市地方标准

DB 3502/T 046.3—2021

网约车运营服务管理 第3部分：运营管理

App-based ride-hailing operation service management—Part 3 :Operation
management

2021 - 10 - 22 发布

2021 - 11 - 22 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 网约车经营者运营管理	1
5 线下合作机构运营管理	3
6 信息安全	5
7 安全与应急	5
参考文献	6

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。

本文件是DB3502/T 046《网约车运营服务管理》的第3部分。DB3502/T 046已经发布了以下部分：

——第1部分：运营条件；

——第2部分：服务规范；

——第3部分：运营管理；

——第4部分：信息安全。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市运输事业发展中心提出。

本文件由厦门市交通运输局归口。

本文件起草单位：厦门市标准化研究院、厦门市运输事业发展中心、厦门未来交通创新研究院、滴滴出行科技有限公司。

本文件主要起草人：王文杰、王文果、吴珊、翁明鸿、林少雄、沈群红、张晓阳、刘浩、张旭。

本文件为首次发布。

引 言

推进网约车规范化运营,有利于规范我市网约车管理,进一步提升网约车安全和服务水平。制定《网约车运营服务管理》标准,有助于实现网约车行业规范健康发展,规范各方开展网约车运营服务管理,满足人民群众高品质出行需求。DB3502/T 046拟由六个部分构成。

- 第1部分:运营条件,目的在于规范网约车经营者、专职网约车、兼职网约车、网约车驾驶员开展运营所需具备的条件,作为网约车相关主体所遵循的准入依据。
- 第2部分:服务规范,目的在于规范网约车经营者及驾驶员的服务、网约车服务档次要求、遗失物归还和服务监督管理,作为网约车相关主体开展服务所需遵循的准则。
- 第3部分:运营管理,目的在于规范网约车经营者、线下合作机构的运营管理要求,作为规范网约车相关主体运营管理的依据。
- 第4部分:信息安全,目的在于规范网约车经营者、线下合作机构、驾驶员、乘客、管理部门的信息安全要求,作为网约车运营服务管理的信息安全防护依据。
- 第5部分:安全与应急,目的在于规范网约车经营者、线下合作机构的安全与应急要求,作为网约车运营安全与应急处置依据。
- 第6部分:监督管理,目的在于规范网约车管理部门的监督管理要求,作为管理部门开展网约车监督管理的依据。

网约车运营服务管理 第3部分：运营管理

1 范围

本部分规定了网络预约出租汽车（简称网约车）经营者、线下合作机构的运营管理要求。本文件适用于规范网约车相关主体的运营管理。

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。

JT/T1068 网络预约出租汽车运营服务规范
 DB 3502/T 046.1-2019 网约车运营服务管理 第1部分：运营条件
 DB 3502/T 046.2-2019 网约车运营服务管理 第2部分：服务规范
 DB 3502/T 046.4-2021 网约车运营服务管理 第4部分：信息安全
 DB 3502/T 046.5 网约车运营服务管理 第5部分：安全与应急

3 术语和定义

JT/T 1068和DB3502/T 046.1、DB3502/T 046.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网约车运营管理 app-based ride-hailing operation management

指对网约车运营过程的计划、组织、实施和控制，是与网约车服务生产密切相关的各项管理工作的总称。

3.2

驾驶员管理线下合作机构 driver management off-line collaboration company

与网约车经营者签订协议和合同，建立合作关系，提供网约车驾驶员线下管理服务的机构。

3.3

车辆管理线下合作机构 vehicle management off-line collaboration company

与网约车经营者建立合作关系，提供网约车车辆租赁等线下服务的机构。

4 网约车经营者运营管理

4.1 总则

4.1.1 应遵守《厦门市网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第二十二条、第二十三条和第二十四条规定，承担承运人责任，对线下合作机构、接入平台的驾驶员和车辆进行管理，不得以任何方式转嫁网约车经营者应当承担的责任。

4.1.2 运营管理的总体要求应符合 JT/T 1068 的相关规定。

4.2 价格管理

- 4.2.1 价格管理应符合 DB3502/T 046.2-2019 中 4.2 的相关要求。
- 4.2.2 应主动公开定价机制和动态加价机制，通过公司网站、移动互联网应用程序（App）等方式公布运价结构、计价加价规则。
- 4.2.3 调整计价规则或调整价格，应至少提前 7 天向社会公布。
- 4.2.4 应发挥市场定价灵活性，根据不同时间段实施精细化定价，促进供需平衡。
- 4.2.5 应持续提升订单预估价的准确度，公开预估价计算明细，禁止通过故意低估或高估预估价误导乘客。
- 4.2.6 在服务结束后，应准确展示实际支付的价格明细，明确按计价规则得到的应付费用和补贴、奖励等抵扣部分。
- 4.2.7 开展面向司乘补贴的运营活动时，应遵循以下原则：
- 维持供需平衡，提升供需匹配效率，改善城市交通状况；
 - 在同一地区补贴水平应保持整体稳定；
 - 激励服务质量高、服务评价好的驾驶员。
- 4.2.8 应保证网约车服务结算账单清晰、规范、透明，并向乘客提供符合税务部门规定的发票。

4.3 运力管理

4.3.1 供需匹配

- 4.3.1.1 应配置科技力量，预测高峰需求时间和区域，合理调度网约车运力匹配出行需求。
- 4.3.1.2 在供需匹配时，应保证在许可的经营范围内，超出许可的经营区域的，起讫点一端应当在许可的经营区域内。
- 4.3.1.3 应将平台派单机制规则通过移动互联网应用程序（App）主动向驾驶员公开。
- 4.3.1.4 应持续优化派单机制，提高车辆在线期间的运营效率。
- 4.3.1.5 运力供给规模应适应市场需求动态调整。

4.3.2 车辆运营管理

- 4.3.2.1 应保证接入平台网约车车辆符合 DB3502/T 046.1-2019 中相关车辆准入条件。
- 4.3.2.2 应保证线上与线下实际提供服务的车辆一致。
- 4.3.2.3 应保证提供服务的车辆技术状况良好，安全性能可靠。
- 4.3.2.4 应对接入网约车平台的车辆开展线上审核，应对线上注册不成功的车辆进行线下注册复核。
- 4.3.2.5 应保证网约车车辆配备安全带、三角警示牌等安全设施，并定期开展检查。
- 4.3.2.6 应按要求督促驾驶员及车辆管理线下合作机构按规定对车辆进行检验检测和技术等级评定。
- 4.3.2.7 应按照市交通运输主管部门关于派单上限管理的相关规定，对兼职网约车进行派单限制。

4.3.3 驾驶员运营管理

- 4.3.3.1 应保证接入平台的驾驶员符合 DB3502/T 046.1-2019 中相关驾驶员准入条件。
- 4.3.3.2 应保证线上与线下实际提供服务的驾驶员一致。
- 4.3.3.3 应对接入网约车平台的驾驶员开展线上审核，应对线上注册不成功的驾驶员进行线下注册复核。
- 4.3.3.4 应建立健全驾驶员培训制度，定期开展驾驶员培训教育：
- 培训环节应包括岗前培训、运营中例行培训及针对违反相关服务规范驾驶员的专项培训；
 - 培训形式可分为线上培训和线下培训；

——培训内容主要包括法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面；

——经营者应建立驾驶员培训档案，保证驾驶员每月接受不少于 2h 的培训。

4.3.3.5 应督促驾驶员在每日出车前对网约车车辆进行安全巡视和检查。

4.3.3.6 应维护和保障驾驶员基本权益，鼓励经营者通过公益活动、商业保险等形式为驾驶员提供保障。

4.3.3.7 应参照《出租汽车服务质量信誉考核办法》，结合运营数据监测和乘客评价对驾驶员开展考核评估，激励服务质量好的驾驶员。

4.3.3.8 应配合厦门市主管部门对驾驶员开展的服务质量信誉考核工作。

4.4 服务质量管理

4.4.1 服务质量考核

4.4.1.1 应按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》，接受厦门市主管部门对网约车经营者服务质量信誉的考核。

4.4.1.2 应根据厦门市主管部门出租汽车服务质量信誉考核结果，接受对网约车经营者的奖惩。

4.4.2 服务投诉处理

4.4.2.1 应公开服务质量承诺，按规定设置服务监督与投诉处理机构。

4.4.2.2 应设置服务监督电话或在移动互联网应用程序（App）设置投诉通道，约车人或乘客对服务质量、行车路线、用车费用等有疑问或不满意的，可通过拨打电话或 App 通道等方式便捷咨询、投诉。

4.4.2.3 接到乘客咨询、投诉后，经营者应在 24h 内处理，5 天内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

4.4.2.4 对于出现骚扰、吸毒、超速等方面投诉的，经营者应暂停该驾驶员提供服务，认真调查核实。

4.4.2.5 应保证订单日志、网上交易日志、行驶轨迹日志等原始记录以及乘客评价信息等服务质量统计数据和原始记录真实、准确。

4.4.2.6 不应将约车人或乘客对单次服务行为的评价结果直接反馈至驾驶员。

4.5 线下合作机构管理

4.5.1 应与线下合作机构签订合作合同或协议，对线下合作机构运营过程中完善驾驶员、车辆管理提出要求，并设定绩效目标。

4.5.2 应制定线下合作机构绩效奖惩制度，按月度或季度对线下合作机构开展考核与奖惩。

4.5.3 应定期组织与线下合作机构沟通会议，在经营者出台或变更平台重大经营策略前应先征集线下合作机构意见。

4.5.4 应对线下合作机构人员开展相关管理培训。

5 线下合作机构运营管理

5.1 总则

5.1.1 应符合 DB3502/T 046.1-2019 中附录 B 的运营条件要求。

5.1.2 应与网约车经营者签订协议或合同，按约定为网约车经营者提供车辆或驾驶员管理服务。

5.1.3 应构建有效的安全管理组织架构，制定《安全生产责任制管理制度》，控制运营风险。

5.2 车辆管理线下合作机构运营管理

5.2.1 总则

应与网约车经营者建立合作关系，提供车辆管理、服务管理等线下管理服务。

5.2.2 车辆管理

5.2.2.1 应按照国家有关规定对车辆进行检测、维护，确保技术性能良好。

5.2.2.2 应执行维修和分级定期保养制度，对车辆进行定期回场检查，按有关规定适时维修、保养车辆。

5.2.2.3 应建立救援服务体系，紧急救援车的拖拽、维修装备应保持良好技术状态。接到驾驶员在租赁期间的紧急报修后，紧急救援车应在 30min 内赶到现场实施抢修，2h 内提供换车服务。

5.2.2.4 应建立租赁经营管理档案，一车一档案，应包括车辆基础信息、司机基础信息、车辆价格、车辆保险信息和车辆检查维护信息等。

5.2.3 服务管理

5.2.3.1 应向驾驶员提供已办理《网络预约出租汽车运输证》或《兼职网约车备案证》的车辆。

5.2.3.2 应按照合同约定将车辆交付驾驶员，交付的车辆在租赁期间应当产权清晰，符合《中华人民共和国道路交通安全法》规定的上路行驶条件，车内设施设备功能齐全正常，外观内饰完好整洁。

5.2.3.3 应在经营场所或者服务平台以显著方式明示服务项目、租赁流程、租赁车辆类型、收费标准、押金收取与退还、客服与监督电话等事项。

5.2.3.4 应主动向驾驶员告知经营风险，与驾驶员签订的合同或协议中要有明显的风险提示条款，并取得驾驶员获悉风险的书面确认。

5.2.3.5 如有存在欺骗诱导驾驶员签订合同或协议，或向驾驶员提供未取得《网络预约出租汽车运输证》或《兼职网约车备案证》的车辆从事网约车运营等行为，网约车驾驶员可无责解除合同或协议。

5.2.3.6 应协助驾驶员处理违章、交通事故，包括但不限于事故现场取证、材料收集汇总、协助理赔等。

5.3 驾驶员管理线下合作机构运营管理

5.3.1 总则

应与网约车经营者签订协议或合同，建立合作关系，提供驾驶员招募、档案管理、服务管理等线下服务。

5.3.2 驾驶员招募

5.3.2.1 应按照与网约车经营者签订的协议或合同，开展驾驶员招募工作。

5.3.2.2 应设立线下服务点，提供规范的招募服务。

5.3.2.3 应与驾驶员签订服务协议。

5.3.3 档案管理

5.3.3.1 应建立驾驶员档案，一人一档，及时、准确、如实填写驾驶员档案资料。

5.3.3.2 档案应包括驾驶证、身份证、行驶证、网约车驾驶员证等证件的复印件和驾驶员奖惩情况记录表等文档。

5.3.4 服务管理

5.3.4.1 应按照与网约车经营者签订的协议或合同要求，对驾驶员的运营服务、安全生产、职业培训、继续教育、车容车貌、驾驶安全等方面进行管理，监管、督促驾驶员做好安全驾驶、维护车况良好和车容车貌整洁等。

5.3.4.2 应制定驾驶员行为规范，对不遵守安全生产法律法规和操作规程的驾驶员，执行安全教育、培训或辞退。

5.3.4.3 应对驾驶员开展日常培训，提升驾驶员安全运营、服务规范等方面知识。

6 信息安全

网约车经营者、线下合作机构运营服务管理的信息安全应符合DB3502/T 046.4相关规定。

7 安全与应急

网约车经营者、线下合作机构运营服务管理过程中的安全与应急应符合DB3502/T 046.5相关规定。

参 考 文 献

[1] 《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》2016年7月27日交通运输部、工业和信息化部、公安部、商务部、工商总局、质检总局、国家网信办发布，根据2019年12月28日《交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监管总局 国家网信办关于修改〈网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法〉的决定》修正

[2] 《小微型客车租赁经营服务管理办法》 交通运输部令2020年第22号

[3] 《出租汽车服务质量信誉考核办法》 交运发〔2018〕58号

[4] 《厦门市网络预约出租汽车经营服务管理办法》 厦府规〔2020〕17号

