**《互联网代驾服务规范》**

**（征求意见稿）编制说明**

标准起草工作组

二〇一九年十月

一、研制背景和目的意义

代驾服务行业在我国的发展有十几年，随着私家车保有量的逐年增长以及互联网技术的应用，代驾服务行业得以快速发展。据统计2018年全国代驾服务使用次数达到2.67亿次，产值破百亿，代驾服务从业人数近40万人。自2011年“醉驾入刑”以来，酒后使用代驾服务已经成为我国居民的消费习惯。据推算，代驾服务行业去年减少因醉酒驾驶引发的交通事故350万起，使83万人免受刑法制裁，减少财产损失462亿元。酒后代驾服务是用户最大的使用场景，占比为97.8%；此外还有工作劳累、商务接送、接送家人等代驾服务需求。在行业规范上，迄今为止，国家并无对代驾服务行业设置市场准入或者行业规范的法律、法规、规章。对于缺乏有效监管的代驾服务行业，在发展过程中难免存在一定的问题，主要体现在如收费标准混乱、对“黑”代驾缺乏监管、事故理赔矛盾多等。

在互联网技术快速发展的情况下，互联网代驾服务市场持续保持高速发展状态。现阶段，我国互联网代驾服务行业中，代驾信息服务平台数量较多，具有代表性的平台有滴滴出行、e代驾、爱代驾、微代驾等，行业竞争较为激烈，且发展较为混乱。我国互联网代驾服务行业经过前期资本竞争，已经进入成长阶段，行业进入门槛需提高，各界对通过制定行业团体标准加强行业自律呼声较高。

互联网代驾服务规范标准研究，是代驾服务行业的一次重要突破，将进一步规范互联网代驾服务行业服务质量，确保消费者出行安全，有效推动《道路交通安全法》的有效实施。同时，将减少酒驾、醉驾引发的道路交通事故，有助于改善民生，拉动就业。建立互联网代驾服务规范，主要是适应代驾服务市场的新发展，激发互联网代驾服务市场活力，建立行业管理机制，减少无序竞争，杜绝行业乱象，打造公开、公平、安全的消费环境，引导互联网代驾服务行业健康有序发展。让大多数有代驾服务需求的人们了解互联网代驾服务，并可放心享用安全可靠的互联网代驾服务。同时，可通过正规途径加以妥善解决互联网代驾服务过程中出现的问题。对用户、代驾司机以及代驾平台公司、代驾服务公司形成多方保护与风险防范，对维护市场环境秩序和保障消费者安全方面起到一定的作用。

二、标准研制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下文件：

（1）《中华人民共和国电子商务法》

（2）《道路交通安全法》

（3）《团体标准管理规定》

（4）GB/T 24620-2009《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

三、研制过程

2019年9月1日在北京进行了第一次专家成员小组的讨论会议。会议一致认为，在互联网技术背景下，汽车代驾服务的运营模式与服务流程均发生了颠覆性的改变，当前基于互联网技术平台的代驾服务规范标准研究尚属空白，需紧密围绕互联网代驾服务新模式对服务管理、人员、安全等相关方面进行规范。

9月1日-20日，标准编写工作组根据前期研究成果分析，运用标准化经典原理与科学方法，明确标准范围，针对互联网代驾服务中的利益相关方以及服务管理、服务人员、服务规范、安全管理、投诉与处理、评价与改进等关键问题进行深入研究，经广泛讨论、充分论证，形成工作组草案稿。

2019年10月10日，专家成员小组在北京召开了第二次的讨论会。根据专家意见完善标准，修改后，标准确立以互联网平台模式服务流程为核心的代驾服务规范，研制形成“互联网代驾服务规范”团体标准征求意见稿。

四、主要技术内容

（一）关键技术说明

1.服务管理

依据代驾服务公司以及代驾平台公司不同服务内容特点，即代驾服务公司提供代驾服务，代驾服务平台提供代驾信息服务，提出与服务内容相适应的管理要求。

2．服务人员

主要对代驾服务的核心即代驾司机提出要求，从而建立汽车代驾服务行业代驾司机的准入门槛。

3．服务规范

主要依据互联网平台模式代驾服务全流程，从服务准备、服务预约、服务提供三个方面对代驾服务公司、代驾平台公司、代驾司机的服务行为进行了规范。

4．安全管理

分别对代驾服务公司、代驾平台公司、代驾信息服务平台、代驾司机以上多方主体，围绕保障消费者安全以及代驾司机安全，提出制度建立、功能设置以及装备佩戴等多方面要求。

5．投诉与处理

明确了代驾服务公司以及代驾平台公司投诉与处理的职责范围。

（二）技术内容框架

| **章编号** | **章标题** | **节编号** | **节标题** | **主要技术内容** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 范围 | / | / | 本标准规定了基于互联网平台提供的汽车代驾服务涉及的术语和定义、基本要求、服务管理、服务人员、服务规范、安全管理、投诉与处理、评价与改进。  本标准适用于代驾平台公司、代驾服务公司、代驾司机等互联网平台模式汽车代驾服务提供相关方。 |
| 2 | 规范性引用文件 | / | / | 引用《中华人民共和国电子商务法》相关条款。 |
| 3 | 术语和定义 | / | / | 本标准术语包括用户、代驾司机、代驾服务、代驾服务公司、代驾信息服务、代驾平台公司、代驾服务订单 |
| 4 | 基本要求 | 4.1 | 代驾服务公司资质 | 涉及代驾服务公司的经营范围以及管理要求 |
| 4.2 | 代驾平台公司资质 | 涉及代驾平台公司经营范围以及技术要求 |
| 5 | 服务管理 | 5.1 | 代驾服务公司 | 提出代驾服务公司应建立代驾司机管理、代驾服务管理的相应制度，此外对其计费规则的管理进行了规范。 |
| 5.2 | 代驾平台公司 | 提出代驾平台公司应建立对代驾服务公司入驻管理制度以及平台规则公示、代驾信息服务管理、评价等制度，此外对平台功能提出基本要求。 |
| 6 | 服务人员 | 6.1 | 代驾司机 | 从驾驶资格、年龄、犯罪记录、培训等方面对代驾司机进行了规范。 |
| 6.2 | 客服人员 | 从服务意识和培训两方面对客服人员进行了规范。 |
| 7 | 服务规范 | 7.1 | 服务准备 | 对服务开始前的准备工作进行规范，内容包括核验代驾司机身份以及着装规范、装备佩戴情况。 |
| 7.2 | 预约服务 | 围绕服务订单形成，对相关操作进行内容规范，包括信息发布、服务订单形成的方式、订单的信息内容以及订单信息的确认、撤销。 |
| 7.3 | 代驾服务 | 从代驾的开始到结束，规范代驾服务全流程操作规范。 |
| 8 | 安全管理 | / | / | 从制度管理体系、安全管理要求、平台安全功能、司机服务装备四个个方面提出相关要求，从而保障代驾服务过程中消费者安全以及代驾司机安全。 |
| 9 | 投诉与处理 | / | / | 分别明确了代驾平台公司以及代驾服务公司的投诉与处理的责任范围及要求。 |
| 10 | 评价与改进 | / | / | 规范了代驾平台公司的信息收集管理要求以及代驾服务公司的服务及服务管理改进要求。 |

五、主要试验验证分析

无。

六、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准内容符合国家现行法律、法规要求。

七、采用国际标准或国外先进标准的情况

无。

八、重大分歧意见的处理情况

本标准的制定过程中未出现重大的分歧意见。

九、作为强制性标准或推荐性标准的建议

本标准建议为推荐性标准。

十、贯彻标准的要求和建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

标准起草组组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训，争取标准颁布实施后尽快在全协会推广。

十一、其他应予说明的事项

无。