CADA

团体标准

**————————————————————————**

T/CADA XX-2020

**汽车代驾服务安全管理要求**

**Requirements of automobile agent driving service safety management**

(征求意见稿）

中国汽车流通协会 发布

2020-XX-XX发布

中国汽车流通协会 发布

2020-XX-XX实施

**————————————————————————**

**中 国 汽 车 流 通 协 会**

**中国道路交通安全协会**

发布

目 录

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 基本条件 3

4.1 公司基本条件 3

4.2 平台基本条件 3

4.3 代驾员基本条件 3

5 基础保障要求 4

5.1 公司安全保障要求 4

5.2 平台安全保障要求 4

6 汽车代驾保险要求 4

7 服务营运网络环境及系统安全要求 5

8 服务过程安全要求 5

8.1 准备工作 5

8.2 代驾过程安全规范 6

8.3 突发情况处置 6

9 安全监管、改进与评价 7

9.1 基本总则 7

9.2 安全监管细则 7

9.3 安全改进与评价 7

附录A（规范性附录）关于安全管理相关内容的要求 9

附录B（资料性附录）投诉记录单 11

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1 -2020给出的规则起草。

本标准由中国汽车流通协会和中国道路交通安全协会共同提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

# 引 言

本标准是代驾服务经营与服务活动中安全管理的重要标准，旨在为代驾服务经营与服务活动中的安全管理体系提供框架，以提升代驾服务行业的安全意识，引导代驾行业持续健康发展。

本标准由中国汽车流通协会和中国道路交通安全协会共同发布、实施、推广，后期如需修订或废止，应由发起双方共同协商。

 汽车代驾服务安全管理要求

## 1 范围

本标准规定了汽车代驾服务安全的相关定义、汽车代驾服务机构基本条件、安全基础保障要求、汽车代驾保险、网络环境及系统安全要求、服务过程安全要求、安全监管改进与评价等内容。

本标准适用于从事汽车代驾服务经营与服务活动的安全管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 17761 电动自行车安全技术规范

GB 24429 运动头盔、自行车、滑板、轮滑、运动头盔的安全要求和试验方法

T/CADA 6-2017 代驾经营服务规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车代驾服务 driving service

为客户临时驾驶汽车，完成车辆送达、人员接送、车辆及相关事务办理等事宜的行为。

3.2

汽车代驾服务机构 driving service provider

依法提供汽车代驾服务的组织（以下简称“机构”），包括提供代驾相关服务的汽车代驾服务公司或互联网平台等。

3.3

汽车代驾服务公司 driving service organization

依法从事为客户提供汽车驾驶服务的汽车代驾机构（以下简称“公司”），包括线下代驾服务公司或互联网代驾服务公司等。

3.4

汽车代驾互联网平台 driving service platform

通过互联网等网络平台为汽车驾驶服务供求双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或多方独立开展交易活动的合法组织（以下简称“平台”）。

3.5

汽车代驾服务人员 all personnel providing driving services

为完成汽车代驾服务项目相关的所有工作人员（以下简称“服务人员”，不包括代驾员）。

3.6

汽车代驾员 designated driver

从事为客户临时驾驶汽车，完成车辆送达、人员接送、车辆及相关事务办理等服务的人员（以下简称“代驾员”）。

[来源：T/CADA 6-2017，3.3，有修改]

3.7

安全营运 safe operation

持续通过对现有代驾服务营运过程中的各环节进行维护、优化、监管，实施有效控制、消除安全风险或隐患的过程。

3.8

汽车代驾保险 liability insurance of driving service

为保障代驾过程中人身、财产安全等提供的保险，包括责任险及人员险。

## 4 基本条件

### 4.1 公司基本条件

4.1.1 应建立安全营运领导及管理组织机构，并配置安全设备、设施、物资等基础资源保障，达到安全营运条件。

4.1.2 应建立并执行安全管理制度、技术操作规程等有关制度规范，将安全责任落实到人。

4.1.3 应建立有关安全营运与作业的监督考核机制，预防及解决代驾服务经营与服务活动中的安全问题。

4.1.4 如使用网络，应满足本文件第7章的要求，保证服务营运网络环境及系统的安全运转和安全使用。

4.1.5 应对代驾员、服务人员、服务车辆、设备设施进行动态安全管理，保障代驾服务经营与服务活动中的人身财产安全。

### 4.2 平台基本条件

4.2.1 应具有相应服务资质。

4.2.2 应确保服务营运的网络环境及系统安全，满足本文件第7章的要求。

### 4.3 代驾员基本条件

4.3.1 应遵纪守法，无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无暴力犯罪行为记录，无吸毒记录，三年内无酒后驾驶记录。

4.3.2 应取得相应准驾车型机动车驾驶证，宜具有3年以上驾驶经历。

4.3.3 应具备基本的人员紧急救助知识，经过职业道德、安全教育和安全操作技能培训合格后为客户提供代驾服务。

4.3.4 应确保服务操作流程与标准要求，满足本文件第8章的要求。

## 5 基础保障要求

### 5.1 公司安全保障要求

5.1.1 应依法设置安全管理领导机构、安全管理部门，配备专职安全管理人员。主管负责人和安全管理人员应按要求经过行业协会或机构考核合格或取得相应执业资格后上岗。

5.1.2 应依法建立健全全员安全营运责任制，与各分支机构、部门层层签订安全营运目标责任书，限制重大安全事件的数量，定期考核并公布考核结果及奖惩情况，安全责任制内容参见附录A.1。

5.1.3 应对各岗位服务人员和代驾员定期进行安全教育培训，建立并保存教育培训记录，记录的主要内容参见附录A.2、A.3。

5.1.4 应配备有关安全保障、安全防护的设备设施，定期进行维护、检测检验。

5.1.5 应对代驾员进行服务行为考核，建立代驾员安全信息档案，服务行为考核主要内容参见附录A.4，信息档案主要内容参见附录A.5。

5.1.6 应健全风险防护机制，对代驾员及客户的人身安全、财产安全、信息安全以及安全事件紧急情况进行服务风险评估，根据评估结果完善预防措施，风险评估内容参见附录A.6。

5.1.7 应明确代驾员安全驾驶和安全操作要求，建立安全告诫和告知、安全报备、紧急事件报告、安全事故应急处置等预案和方案，安全应急预案应涉及自然灾害、人身、财产等突发情况和紧急事件，安全应急预案内容参见附录A.7。

### 5.2 平台安全保障要求

5.2.1 应对服务商资质进行核查，保证对客户所提供的信息的真实性、准确性、安全性，资质应满足本文件附录A.8。

## 6 汽车代驾保险要求

6.1 应为代驾服务中的相关人员投保汽车代驾保险。

6.2 在与代驾员订立的合作协议中应载明有关职业危害、劳动安全、汽车代驾保险等事项。

## 7 服务营运网络环境及系统安全要求

7.1 代驾机构或第三方服务商的联网、并网设备应属国家有关安全部门认证的网络安全产品，并在采取网络安全管理措施后实施联并。

7.2 维护人员应按制度要求检查、维护设备电源、电路安全状况，配置网络防火墙保障代驾服务系统的安全运行。

7.3 应采取适当安全措施和技术手段存储和保护客户个人信息，包括客户身份信息、号码信息、通话信息等，以防止其丢失、被误用、受到未授权访问或泄漏、被篡改或破坏。通话须有录音，并保存至少3个月。

7.4 隐私号平台宜采取自建、采购基础电信运营商服务或使用达到GB/T 22239第三级信息安全等级保护能力的第三方厂家、虚拟运营商的隐私号平台，避免个人电话号码、通话信息、通话录音的泄漏。隐私号平台宜具备固网组网和AI质检能力，能对代驾员、客服人员与用户的通话录音进行自动质检，规范通话服务行为。

7.5 应设置个人信息保护及隐私政策，并于服务前告知客户，包括但不限于个人信息收集及使用方式，信息使用目的及用途，信息数据保护方式等。

7.6 应建立紧急呼叫、报警系统，设置一键报警、行程分享等技术手段，保障代驾员、客户及公众的生命和财产安全。

## 8 服务过程安全要求

### 8.1 准备工作

8.1.1 代驾员应检查、保持提供服务所需的设备设施安全完好，应按照GB 17761要求使用电动自行车。

8.1.2 代驾员应使用防护用品，佩戴符合GB 24429要求的头盔，保障前往服务地点过程中的人身安全。

8.1.3 代驾员宜保证充足睡眠休息，工作空隙常活动四肢，定期体检，以预防服务过程中潜在的职业危害。

8.1.4 机构应于服务开始前核实代驾员身份，防止出现冒名顶替等现象产生。

### 8.2 代驾过程安全规范

8.2.1 客户上车后，代驾员应绕车一周检查车况，包括但不限于准驾车型、车辆外观、周围路况等，检查轮胎气压等影响安全行驶的部位是否正常。

8.2.2 代驾员应进行风险评估，如遇下列情形代驾员可拒绝提供汽车代驾服务：

a) 客户车内装有易燃易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品；

b) 客户蓄意辱骂、殴打代驾员等恶劣行为；

c) 其他可能威胁到代驾员人身财产安全的情形。

8.2.3 服务过程中，代驾员应随时检查仪表工作状态、听察车辆声音状态，遇异响异味应停车检查。

8.2.4 代驾员应留意客户身体状态，如有需要，应协助客户拨打急救电话。

8.2.5 代驾服务过程应按T/CADA 6的要求操作执行。

8.2.6 驾驶过程中应遵守相关法规，驾驶操作应符合安全文明驾驶常识，保证安全驾驶。不应酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶和超速驾驶。

8.2.7 应按道路标志和有关道路划分规定行驶，在遵守限速规定和标识的同时，应随路面状况、天气情况调整行车速度，保持平稳驾驶。

8.2.8 代驾员驻车前应确认停车位置和停车环境的安全，保持与周边物的安全距离，按停车管理要求，合法停放车辆，在确保自身安全并提示客户在确认安全情况下打开车门。

8.2.9 服务结束后应检查确认车辆天窗、车门窗、外观，保持车辆原有状态。

### 8.3 突发情况处置

8.3.1 应第一时间向机构报备可导致不安全的特殊情况。

8.3.2 如遇暴力冲突、性骚扰、敲诈恐吓、交通事故、故意损坏财物等应急事件，应及时报警并向机构报备。

8.3.3 发生紧急情况需应急处理时，应秉承先救人后救物的原则。

8.3.4 如发生车辆故障，应请客户迅速下车至安全区域，并采取相应措施。

8.3.5 代驾员如遇相关安全事件，应第一时间向机构报备并报警，机构应按安全应急预案成立专项小组，并依据相关制度进行处理。

## 9 安全监管、改进与评价

### 9.1 基本总则

应建立服务安全质量监管、改进与评价机制，建立反馈渠道，并向客户、代驾员公示。

### 9.2 安全监管细则

9.2.1 机构应按国家及行业要求将机构相关数据接入相关管理部门，接受政府主管部门的依法监督。

9.2.2 机构宜向代驾员发送、通报道路安全驾驶提示、预警信息等。

9.2.3 机构宜使用智能科技手段，对代驾员驾驶操作、驾驶状态等行为进行监控和管理，包括但不限于建立人车分离状态下的图像监控系统。

9.2.4 机构应采用多种检查方式，对运营服务过程中各安全要素和环节进行定期安全隐患排查，及时整改，消除安全隐患。

### 9.3 安全改进与评价

9.3.1 代驾服务机构应设置专门人员负责服务安全质量监督，建立服务安全评判体系及考核体系。

9.3.2 应建立代驾员服务安全投诉处罚机制，制定投诉分类及处罚标准，按照GB/T 17242的要求，设置投诉受理组织，保护相关人员权益，并根据对投诉资料的处理，提出反馈意见。

9.3.3 客户与代驾员发生争议时，宜向机构申诉，机构应依据申诉流程及时介入，依据相关规则对违规事实进行核实处理。

9.3.4 机构对客户的投诉应积极对待，保留记录，记录内容应包含投诉人姓名、投诉人电话、投诉时间、投诉类型、投诉事由等，相关示例见附录B。

9.3.5 应依据代驾服务机构管理制度和客户反馈的合理意见及建议，制定整改措施，对服务安全管理体系进行改进、调整。

## 附录A

## （规范性附录）

## 关于安全管理相关内容的要求

A.1 安全营运责任制内容至少应当包括：

a）机构主要负责人的安全营运责任、目标及考核标准；

b）分管安全营运和经营服务的负责人的安全营运责任、目标及考核标准；

c）管理部门、分支机构及其负责人的安全营运责任、目标及考核标准；

d）代驾员的安全营运责任、目标及考核标准；

e）其它岗位从业人员的安全营运责任、目标及考核标准。

A.2 岗位安全教育培训的主要内容应包括：道路交通安全和安全营运相关法律法规、安全行车知识和技能、交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、交通事故法律责任规定、防御性驾驶技术等安全与应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定等。

A.3 代驾员培训记录的内容应包括：培训时间、培训地点、授课人、培训内容、参加培训人员签名、考核人员和安全管理人员签名、培训考试情况等。

A.4 代驾员服务行为考核内容主要包括：代驾员违法违规情况、交通事故情况、机构动态监控平台和图像监控系统发现的违规驾驶情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况以及参加教育培训情况等。

A.5 代驾员信息档案应当包括：代驾员基本信息、安全驾驶信息、交通事故信息、交通违法信息、内部奖惩、诚信考核信息等。

A.6 风险评估内容应包括：客户人身安全、车辆安全、信息安全及代驾员是否有过违法违纪行为、代驾员酒驾等危险驾驶行为以及发生重大交通事故等方面的风险。

A.7 安全应急预案内容至少应符合以下条件：

a）应包括适用范围及目的；

b）应明确安全应急管理组织结构；

c）应确立安全事件分级划分标准，对于造成人伤的事故，优先级最高；

d）应包括安全事件分级处置方案，明确相关部门安全应急职责及工作目标。

A.8 平台对服务商资质的审核至少应符合以下条件：

a）应具有经营资质：如企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证等。

b）宜具备能力资质：如企业获得的由地方、国家、专业机构、行业协会颁发的相应资质证书等。

## 附录B

## （资料性附录）

投诉记录单

表B.1 投诉记录单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条目 | 内容 | 备注 |
| 城市 |  |  |
| 投诉人姓名 |  |  |
| 投诉人手机 |  |  |
| 预约电话 |  |  |
| 订单ID |  |  |
| 客诉等级 |  |  |
| 代驾员工号 |  |  |
| 代驾员手机 |  |  |
| 代驾时间 |  |  |
| 报案号 |  |  |
| 联系人电话 |  |  |
| 投诉类型 |  |  |
| 投诉来源 |  |  |
| 投诉详情 |  |  |

———————————————————————