

# 团 体 标 准

T/CCTAS 100—2024

## 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 online car-Hailing drivers

2024-01-29 发布

2024-01-31 实施

# 目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总体要求..... 2

5 驾驶员诉求沟通..... 2

6 平台公司风险控制..... 2

    6.1 平台公司业务策略风险控制..... 2

    6.2 平台公司产品运营风险控制..... 3

7 平台合作方风险控制..... 4

8 外部环境风险控制..... 4

9 风险处置..... 4

10 处置总结..... 5



## 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》给出的规则起草。

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。

本文件起草单位：广州大学、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、新疆大学、中国民航大学、北京首发投资控股集团有限公司、天津职业技术师范大学。

本文件主要起草人：周晨静、荣建、冯星宇、张艳艳、钟玲玲、王拥民、冉晋、常鑫、王少华、何群、王磊、武琳、陈静、李艳爽、刘炜。

# 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

本文件提出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、驾驶员诉求沟通、平台公司风险控制、平台合作方风险控制、外部环境风险控制、风险处置和处置总结等要求。

本文件适用于网络预约出租汽车平台公司及平台合作方对其驾驶员进行诉求响应与风险管理。

## 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。

GB/T 27921 风险管理 风险评估技术

JT/T 1068 网络预约出租汽车运营服务规范

## 3 术语和定义

JT/T 1068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”）及平台合作方对网络预约出租汽车驾驶员（简称“驾驶员”）诉求所做出的反应。

### 3.2

**风险控制** risk control

平台公司及平台合作方为应对驾驶员诉求可能带来风险采取的措施。

### 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

由平台公司及平台合作方经营活动引发的出租汽车驾驶员群体聚集、上访，对社会秩序、企业运营造成影响的事件。

## 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，营造行业长期可持续发展环境。
- 4.2 平台公司应建立组织机构，按GB/T 27921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。
- 4.4 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，保证驾驶员群体收入、权益风险降至合理可控的范围。
- 4.5 平台公司应识别因驾驶员诉求响应不及时、不合理产生的风险并排查消除隐患，建立平台合作方进入、退出和日常管理工作机制，督促其落实相关要求。
- 4.6 发生可能造成严重社会影响的风险事件时，平台公司应主动向属地行业主管部门和公安机关报告，并做好相应处置工作。

## 5 驾驶员诉求沟通

- 5.1 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。
- 5.2 平台公司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。每月度访谈驾驶员数量不少于2%，每季度访谈驾驶员数量不少于10%。
- 5.3 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，正常条件下驾驶员的收入在法定工作时间内不低于工作地政府规定的最低小时工资标准。
- 5.4 非正常条件下，平台公司及平台合作方应分析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。
- 5.5 平台公司及平台合作方可根据驾驶员服务品质，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。
- 5.6 平台公司及平台合作方应定期面向驾驶员群体开展平台业务策略及规则、法规培训、防冲突教育、安全教育等沟通与培训。

## 6 平台公司风险控制

### 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，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) 制定背景与目标；
  - b) 实施内容与计划；
  - c) 实施范围与影响指标；
  - d) 实施范围内法律法规及行业规范；
  - e) 实施对利益相关方影响；
  - f) 实施对驾驶员群体收入影响；
  - g) 历史同类业务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，应审查业务策略与现行政策、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、法规相符合；
  - b) 是否与政府重要活动相矛盾；

- c) 是否会引发社会舆情;
  - d) 是否影响同类竞争产品人员权益和收入;
  - e) 是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, 并根据评估等级按照以下原则实施:
- a) 高风险的, 暂缓实施, 修改业务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) 驾驶员线上或线下聚集、上访、罢工等影响社会秩序的群体性事件;
  - b) 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) 行业主管部门或公安机关管理政策发生变化, 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;
  - g) 因自然灾害、突发疫情等对业务策略实施产生重要影响。
- 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, 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, 宜分为高度风险、中度风险和轻度风险。
- 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、法规相符合;
  - b) 是否与政府重要活动相矛盾;
  - c) 是否会引发社会舆情;
  - d) 是否影响同类竞争产品人员权益和收入;
  - 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，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 平台公司应督促平台合作方为驾驶员群体提供多样化、优质的服务。

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的预案；
- e) 有接待处理驾驶员诉求的应急响应机制。

7.3 平台公司应至少开展平台合作方以下经营风险排查：

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

7.4 平台合作方造成驾驶员权益受损的，平台公司应督促其保障驾驶员权益，必要时启动退出程序。

## 8 外部环境风险控制

8.1 当自然灾害、需求淡季、疫情影响、用车成本等对驾驶员收入产生较大影响时，平台公司应做好驾驶员风险控制。

8.2 平台公司应做好法规、标准和政策的宣传落实工作，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，并进行应急演练。

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演练，条件允许的情况下向属地行业主管部门、公安机关等报告并开展联动演练。

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 风险事件处置流程

9.2.1 发生风险事件时，平台公司应在2小时内将信息报告属地行业主管部门，上报信息至少包括以下方面：

- a) 事件发生的时间、地点；
- b) 事件过程和情况；
- c) 事件发生的原因；
- d) 采取的应对措施及风险控制情况。

9.2.2 风险事件出现新情况时，平台公司应及时向属地行业主管部门补报相关情况。

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) 事态出现不可控时，及时向属地公安机关报告，请求处理。

9.2.4 平台公司宜按照下列事项进行风险事件处置：

- a) 组织人员赶赴现场，主动与驾驶员沟通、听取诉求、稳控局面，宜全程影像记录，做好事件处置记录；
- b) 应做好现场解释和疏导工作，并选5名以下驾驶员代表进行沟通，根据需要请求公安机关现场维护秩序；
- c) 做好驾驶员代表签到登记和诉求记录工作，并将通过视频、文字资料等记录交流过程；
- d) 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；
- e) 现场风险初步化解后，应与重点驾驶员进行沟通，进一步控制事态发展；
- f) 出现不可控情况时，对影响稳定的人员，向公安机关报告。

## 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日内形成风险事件处置报告，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 平台公司应制定业务风险评估与管理奖惩制度，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或处罚。