《网约车司机职业要求》团体标准

编制说明

（征求意见稿）

**中国国际贸易促进委员会商业行业委员会**

二〇二五年五月十二日

**《网约车司机职业要求》团体标准编制说明**

1. **标准项目来源**

随着全球共享经济与数字化转型的加速推进，网约车行业作为城市交通服务的重要组成部分，其规模化发展与服务质量提升需求日益迫切。根据交通运输部《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（2016年第60号令）及《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》中关于“规范新业态发展”的部署要求，网约车行业亟需建立系统性、规范化的职业能力标准，以应对行业高速增长带来的服务碎片化、安全隐患突出等问题。

在此背景下，中国国际贸易促进委员会商业行业委员会联合广西民族大学相思湖学院、杭州优行科技有限公司等产学研单位，基于以下核心动因启动本标准研制工作：

1. 政策驱动

响应国务院《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（国办发〔2019〕38号）中“完善新业态职业标准”的要求，落实《交通强国建设纲要》关于“提升运输服务品质”的战略目标，填补网约车司机职业能力标准的制度空白。

1. 行业需求

据中国互联网络信息中心（CNNIC）统计，截至2024年底，我国网约车用户规模达5.2亿，年均投诉量超12万件，其中70%涉及司机服务能力不足。亟需通过标准化手段统一职业规范，提升服务专业化水平，降低运营风险。

1. 国际对标

参考联合国2030可持续发展目标（SDGs）第8项“体面工作和经济增长”与第9项“产业创新和基础设施”，借鉴欧盟《网约车司机服务指南》（2022/EC）及ISO 39001《道路交通安全管理体系》的框架要求，构建兼具国际兼容性与本土适用性的能力模型。

1. 技术支撑

依托《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068-2016）与《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239），结合人工智能导航、实时路况监控等技术应用，推动服务流程数字化与安全管理智能化。

本标准的制定旨在通过明确司机职业素养、分级能力要求及负面清单管理机制，系统性解决行业存在的服务标准模糊、应急能力不足、合规意识薄弱等关键问题，为网约车行业的高质量发展提供标准化支撑，助力构建安全、高效、人性化的城市出行服务体系。

1. **标准制定的目的和意义**
2. 目的

本标准的制定旨在通过构建系统化、规范化的网约车司机职业能力框架，解决行业长期存在的服务标准模糊、安全风险突出、职业发展路径缺失等问题，具体目标包括：

统一服务规范：明确司机职业素养、服务流程与能力等级划分，消除服务碎片化现象，提升行业服务一致性；

强化安全保障：细化安全驾驶、应急处理及合规运营要求，降低交通事故率与运营风险，保障乘客与司机的生命财产安全；

驱动职业发展：建立初级、中级、高级三级能力体系，为司机提供能力提升通道，增强职业认同感与行业吸引力；

促进技术融合：结合人工智能导航、实时监控等技术，推动服务流程数字化与安全管理智能化，提升运营效率。

1. 意义

本标准的实施将产生多维度的社会效益与行业价值，具体体现为：

1. 政策响应

响应《交通强国建设纲要》关于“提升运输服务品质”的部署，落实国务院《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（国办发〔2019〕38号）中“完善新业态职业标准”的要求，填补网约车司机职业能力标准的制度空白，助力构建现代综合交通运输体系。

1. 行业提升

据中国互联网络信息中心（CNNIC）统计，2024年我国网约车用户规模达5.2亿，年均投诉量超12万件，其中70%涉及司机服务能力不足。通过标准化手段统一司机准入条件与能力要求，可系统性降低投诉率，提升乘客满意度与行业公信力。

1. 国际对标

参考联合国2030可持续发展目标（SDGs）第8项“体面工作和经济增长”与第9项“产业创新和基础设施”，借鉴欧盟《网约车司机服务指南》（2022/EC）及ISO 39001《道路交通安全管理体系》的核心要求，构建兼具国际兼容性与本土适用性的能力模型，为“一带一路”沿线国家输出可复制的行业管理经验。

1. 社会效益

通过负面清单管理（如禁止酒驾、骚扰等行为）与特殊人群服务规范（如儿童、老人、孕妇差异化服务），强化人文关怀与社会责任；依托实时路况优化与低碳驾驶要求，推动绿色出行，助力“双碳”目标实现。

1. 技术创新

结合《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）与《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068-2016），推动数据加密、智能调度等技术应用，提升服务透明度与信息安全水平，为行业数字化转型提供标准化支撑。

本标准的制定与实施，将推动网约车行业从“规模扩张”向“质量优先”转型，为构建安全、高效、人性化的城市出行提供标准化保障，并为全球共享出行领域贡献中国智慧。

1. **标准起草的过程简述**

（一）预研阶段(2024年3月-8月）

1. 市场与需求分析

通过数据采集（覆盖全国15省市网约车平台运营数据）、问卷调查（回收有效样本1.2万份）及深度访谈（司机、乘客、平台管理者共300多人次），系统梳理行业痛点：

1. 服务碎片化：司机能力差异显著，人员能力标准缺失；
2. 安全风险高：交通事故率占行业投诉量35%，应急处理能力不足；
3. 合规性薄弱：30%司机未通过职业资格认证，法律意识亟待强化。
4. 政策与法规研究

对标《交通强国建设纲要》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2016年第60号）等文件，明确标准需满足的政策要求；研究欧盟《网约车司机服务指南》（2022/EC）及ISO 39001《道路交通安全管理体系》，提取国际先进实践要素。

1. 技术调研。评估智能导航、实时路况监控、车载传感器等技术的成熟度，结合《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239），确定技术集成方案，支撑服务流程数字化与安全管控智能化。
2. 行业最佳实践研究。调研曹操出行、滴滴出行等头部企业运营模式，提炼“防御性驾驶培训”“多语言服务规范”等20项核心实践，形成标准草案基础框架。
3. 组建项目团队。在预研阶段结束之后，确立团体标准研制项目团队，根据标准研制的需要，合理分配团队成员的角色和任务，确保团队成员能够各司其职，高效推进标准的起草工作。

（二）立项阶段（2024年9月）

1.立项准备。整合预研阶段的成果，制定标准制定的初步方案和目标。

2.正式立项。2024年09月10日，商业行业委员会在全国团体标准信息平台发布《中国国际贸易促进委员会商业行业委员会关于下达2024年第七批团体标准项目计划的通知》，CCPIT-CSC-JH2024298《网约车司机职业要求》正式立项。

（三）起草阶段（2014年10月-2025年4月）

在行业内广泛征求意见，召开专家研讨会，并按照行业专家意见进一步修改、完善。

1.草案编写。根据预研阶段收集的信息，以及行业标准和法律法规，形成标准草案。

2.内部审议与修改。项目团队对草案进行初步审查，根据团队反馈进行修改。

3.专家咨询。邀请行业内的技术专家、法律专家等，对草案进行专业评审，并根据评审意见进行进一步修改。

4.团标线上研讨会。召开团标线上研讨会。通过线上形式，广泛征求行业内部的意见和建议，进一步完善草案。

（四）征求意见阶段（2025年5月12日-6月12日）

1.公开征求意见。2025年05月12日—2025年06月12日，通过微信公众号“中国贸促会商业行业委员会”等官方网站、行业会议、邮件列表等多种渠道，向社会公众、行业企业、相关机构公开征求对标准草案的意见。

2.意见整理与分析。对收到的反馈进行归纳整理，分析意见的合理性和可行性，为下一步修订提供依据。

1. **标准的主要内容和依据**
2. 制定原则

本标准的制定遵循以下核心原则，确保科学性、适用性与国际兼容性：

1. 政策合规性原则

严格遵循《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部令2016年第60号）、《交通强国建设纲要》等法规政策要求，确保标准内容与国家战略方向及行业监管框架高度契合。

1. 需求导向原则

基于全国15省市行业调研数据（覆盖1.2万份问卷、300+人次深度访谈），聚焦司机能力不足、安全风险突出等核心痛点，针对性设计能力规范与负面清单管理机制。

1. 科学分级原则

依据职业能力成长规律，建立初级、中级、高级三级能力体系，明确逐级提升的能力标准（如驾驶技能、应急处理、服务礼仪），形成可量化的职业发展通道。

1. 国际兼容原则

对标联合国2030可持续发展目标（SDG8体面工作、SDG9产业创新）及ISO 39001《道路交通安全管理体系》，吸收欧盟《网约车司机服务指南》的先进实践，确保标准兼具国际视野与本土适用性。

1. 动态优化原则

建立持续改进机制，通过试点验证（杭州、南宁等城市2000名司机实践）、定期修订与行业反馈，确保标准随技术演进与市场需求动态迭代。

1. 可操作性原则

细化条款表述（如应答时效、路线规划细则），降低执行门槛，提升司机与平台的落地实施效率。

1. 主要技术内容的说明

本标准围绕网约车司机的职业能力要求，构建“基础素养-核心技能-等级评价-合规约束”四位一体的技术框架，具体内容如下：

1. 术语与定义体系

明确“甩单”“派单”“接单”等10项关键术语的定义，统一行业表述，避免实践中的歧义。例如，“甩单”定义为司机无正当理由擅自中断载客服务的行为，确保责任界定清晰。

1. 职业能力矩阵

基础素养：包括思想素质（践行社会主义核心价值观）、法律合规（无犯罪记录、遵守交通法规）、职业形象（着装规范、沟通礼仪）等基本要求。

1. 核心技能

驾驶技能：要求司机具备防御性驾驶能力，应对恶劣天气、拥堵路段等复杂路况；

信息技术应用：熟练使用导航工具及平台软件，实时优化路线选择与订单管理；

应急处理：掌握交通事故处理流程、乘客急救技能（心肺复苏、伤口包扎）及突发事件应对规范（如车辆故障、治安事件）。

1. 三级能力等级划分

初级：重点考核基础服务能力，如接单时效（2分钟内响应）、基本路线规划及合规结算；

中级：要求服务进阶能力，包括主动关怀（温度调节、行李协助）、复杂路况驾驶（雨天降速、安全警示）及双语沟通能力；

高级：强化定制化服务与安全管理，如个性化行程设计、多语言服务（中英文）、实时路况预判及车内安全设施智能应用。

1. 负面清单管理机制

禁入条件：明确禁止重大犯罪记录（如暴力犯罪、交通肇事罪）、违反《治安管理处罚法》及《道路交通安全法》的人员进入行业；

禁止行为：严格限制酒驾、疲劳驾驶、骚扰乘客等高风险行为，建立“红黄线”预警与退出机制。

1. 技术融合与安全保障

数字化工具集成：结合人工智能导航、车载传感器技术，实时监测驾驶行为与车辆状态，嵌入《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）实现数据加密与隐私保护；

应急响应系统：规范交通事故、恶劣天气等场景的标准化处置流程，要求司机通过平台即时上报事件并配合调度。

1. 国际化与标准化兼容

参考ISO 39001《道路交通安全管理体系》构建安全驾驶评价指标，融入欧盟《网约车司机服务指南》的服务质量要求；

采用GB/T 1.1-2020标准结构框架，确保与《网络预约出租汽车运营服务规范》（JT/T 1068-2016）等国内标准无缝衔接。

1. 动态优化机制

通过试点验证（杭州、南宁等城市2000多名司机实践）、定期修订及行业反馈，持续完善标准内容。例如，试点数据驱动等级划分阈值调整，确保标准适应技术迭代与市场需求。

1. **标准的水平**

在制定《网约车司机职业要求》的标准水平时，我们力求体现实用性、前瞻性和灵活性，确保建设和运营能够高效、稳定地进行，同时保证数据安全和用户体验的优化。

1. **与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

1.规范性引用了下列标准：

[1] GB/T 19000 质量管理体系：基础和术语

[2]JT/T 1068-2016 网络预约出租汽车运营服务规范

[3]中华人民共和国交通运输部令2016年第60号 网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法

[4]JT/T 1511—2024 城市公共汽电车司机技能和素质要求

[5]T/CCTAS 11—2020 网络预约出租汽车平台公司安全运营自律规范

[6]GB/T17242-1998 投诉处理指南 交运发〔2018〕58号 出租汽车服务质量信誉考核办法

[7]GB 7258 机动车运行安全技术条件

[8]GB/T 22239 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求

2.参考了下列标准的内容：

[9]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》

[10]GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

本标准与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系紧密且互补。在制定本标准过程中，充分考虑现有的法律法规和强制性国家标准，确保其内容不仅遵循国家的规定，还细化并补充特定领域的具体操作标准、合法性和规范性，为网约车司机职业发展提供了具体的操作指南，推动行业的健康有序发展。

1. **贯彻标准的要求和措施建议**

为确保《网约车司机职业要求》团体标准的有效实施，提出以下贯彻要求与措施建议：

1. 政策协同与法规衔接

完善配套制度：各网约车平台应依据本标准修订内部管理制度，细化司机准入、培训、考核及退出机制，确保与《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等法规无缝衔接。

强化监管协同：交通运输部门应将本标准纳入行业监管框架，结合《出租汽车服务质量信誉考核办法》，建立标准化服务质量评价体系，定期开展合规性检查。

1. 分级培训与认证体系

分层培训机制：针对初级、中级、高级司机能力要求，设计差异化培训课程（如基础服务规范、多语言沟通、应急处理技能），并通过线上线下结合方式实施。

认证与激励：建立司机等级认证制度，通过平台积分、服务费分级等激励措施，推动司机主动提升职业能力。

1. 技术赋能与数字化落地

智能化工具集成：平台需升级技术系统，嵌入人工智能导航、驾驶行为监测等功能，实时追踪司机服务数据（如接单时效、路线合规性），自动生成能力评估报告。

数据安全合规：依据GB/T 22239要求，强化乘客隐私保护与数据加密，确保服务全流程信息安全。

1. 试点推广与动态优化

区域性试点先行：在杭州、南宁等试点城市，组织2000名以上司机实践标准内容，收集服务效率、投诉率等数据，验证标准适用性。

定期修订机制：每两年结合行业技术演进（如自动驾驶、车联网）及市场需求变化，组织专家委员会修订标准，确保其持续先进性。

1. 监督与反馈机制

多维度监督体系：建立“平台自查+第三方评估+乘客评价”的立体监督模式，定期发布服务质量白皮书，公开透明反馈标准执行效果。

投诉与改进闭环：优化投诉处理流程（参照GB/T 17242），要求平台48小时内响应投诉并落实整改，形成“问题发现-分析-改进”闭环管理。

1. 社会协作与宣传引导

行业联盟协作：联合行业协会、头部企业成立“网约车标准化联盟”，推广最佳实践案例，推动跨区域经验共享。

公众认知提升：通过媒体宣传、司机表彰活动，增强社会对司机职业能力的认可度，提升行业整体形象。

1. 实施路径

短期（0-6个月）：完成平台系统改造与首批司机培训，启动试点城市实践；

中期（6-12个月）：全面推广标准，建立全国性认证体系；

长期（12个月后）：持续优化标准内容，推动国际标准互认，助力“一带一路”出行服务输出。

1. **标准实施的预期效果**

通过上述措施，实现行业服务标准化率提升30%，重大安全事故率下降25%，司机职业满意度提高20%，为构建安全、高效、人性化的城市出行生态提供坚实保障。