

ICS XX
CCS XX



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2025

网约车司机职业要求

Professional requirements for ride-hailing drivers

2025 – XX– XX 发布

2025 – XX– XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目录

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 网约车 1

 3.2 网约车平台 1

 3.3 司机 2

 3.4 接单 2

 3.5 约单 2

 3.6 应答 2

 3.7 接送 2

 3.8 约车人 2

 3.9 派单 2

 3.10 甩单 2

4 网约车司机职业基本要求 2

 4.1 思想素质 2

 4.2 法律和合规意识 2

 4.3 驾驶技能与经验 3

 4.4 信息技术应用能力 3

 4.5 应急处理能力 3

 4.6 职业形象 3

5 网约车司机等级划分 3

 5.1 等级划分 3

 5.2 司机职业与形象 3

 5.3 应答与接客 5

 5.4 能力态度 6

 5.5 路线规划能力 7

 5.6 安全驾驶能力 8

 5.7 热情送客能力 9

 5.8 合规结算 10

 5.9 特殊人群服务技能 10

 5.10 乘客急救技能 11

 5.11 其他突发事件的处理 12

 5.12 负面清单 16

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。

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。

本文件由广西民族大学相思湖学院提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件响应了联合国2030可持续发展目标中的第3项“良好健康与福祉”、第8项“体面工作和经济增长”和第9项“产业、创新和基础设施”。

网约车司机职业要求

1 范围

本文件给出了网约车行业的术语定义、司机基本职业素养、能力规范及层级标准、应急与常见问题处理流程，以及持续改进机制。

本文件适用于全职与兼职网约车司机，覆盖网约车平台下各类预约出租汽车司机的能力要求，含市内通勤、跨城出行、顺风车、快车、专车等多元运营模式，以保障司机职业能力的专业性与一致性。

2 规范性引用文件

为确保本文件的正确实施和应用，下列文件是不可或缺的。对于明确标注日期的引用文件，仅适用标注日期的特定版本。对于未标注日期的引用文件，适用其最新版本，包括所有更新的修改单。

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》

GB/T 19000 质量管理体系：基础和术语

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

JT/T 1068—2016 网络预约出租汽车运营服务规范

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

JT/T 1511—2024 城市公共汽电车司机技能和素质要求

T/CCTAS 11—2020 网络预约出租汽车平台公司安全运营自律规范

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

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 22239 信息安全技术信息系统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 网约车 online ride-hailing

网络预约出租汽车，依法取得《网络预约出租汽车运输证》的车辆。

3.2 网约车平台 online ride-hailing platform

一种利用互联网技术构建的服务平台，旨在连接乘客与司机，为双方提供非巡游的预约出租汽车服务。该平台通过整合供需信息，实现乘客与司机之间的高效匹配，并提供支付结算、服务评价等一系列配套服务。

3.3 司机 ride-hailing driver

依法取得《网络预约出租汽车司机证》的司机。

3.4 接单 ride acceptance

网约车司机通过网约车平台接收乘客的用车请求，并同意前往指定地点接载乘客的行为。

3.5 约单 ride-hailing assignment

在使用网约车服务时，乘客提前通过预约平台或者电话等方式预订车辆后生成的一张订单。

3.6 应答 service acknowledgment

当乘客通过网约车平台发出用车请求后，司机在平台上确认接单的行为。

3.7 接送 ride fulfillment

从乘客通过网约车平台下单，到平台派遣司机前往指定地点接载乘客，最终将乘客送达目的地的整个过程。

3.8 约车人 ride-hailing service requester

向网约车平台发送预约用车请求的人，可以不是乘客本人。

3.9 派单 ride dispatching

网约车司机接到订单后，根据约车人需求及所处位置等信息，指派相应司机和车辆，提供网约车服务的行为。

3.10 甩单 order deflection

网约车司机在运营途中未经约车人或乘客同意，无正当理由擅自中断载客服务的行为。

4 网约车司机职业基本要求

4.1 思想素质

4.1.1 热爱祖国，践行社会主义核心价值观。

4.1.2 恪守职业道德，爱岗敬业，坚持乘客为本，真诚服务。

4.2 法律和合规意识

4.2.1 遵纪守法，遵守网约车行业的法律法规。

4.2.2 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录。

4.2.3 无暴力犯罪记录。

4.2.4 秉承契约精神，按照合同约定提供服务，维护乘客的合法权益。

4.2.5 保护乘客个人信息安全，尊重乘客隐私。

4.3 驾驶技能与经验

4.3.1 取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历。

4.3.2 依法合规通过考核并获取《网络预约出租汽车司机证》。

4.3.3 熟悉所驾驶车辆的车况，具备基本的车辆维护知识。

4.3.4 熟悉营运范围的道路特点、交通规律与交通信息。

4.3.5 具备防御性驾驶的习惯，确保行车安全。

4.3.6 具备应对复杂路况（如恶劣天气、拥堵路段等）的能力。

4.4 信息技术应用能力

4.4.1 熟练掌握网约车平台软件的使用方法，能够在平台上完成整个服务流程的操作。

4.4.2 能够协助乘客通过软件完成路线选择、订单支付、服务评价等活动。

4.4.3 具备快速学习掌握新软件、新功能的能力。

4.4.4 熟练使用导航工具，能够根据实时路况选择和调整路线。

4.5 应急处理能力

4.5.1 以专业和冷静的态度应对各种突发状况，在处理过程中保持耐心和沉着。

4.5.2 掌握交通事故预防和处理的专业知识，熟悉相关流程。

4.5.3 具备处理乘客突发状况的能力，掌握基本的应急医疗知识，维护乘客的合法权益和人身安全。

4.5.4 能够有效解决与乘客之间的争议或误解，维护和谐的驾乘关系。

4.6 职业形象

4.6.1 仪表端庄，着装整洁得体。

4.6.2 态度真诚和蔼，有亲和力，言行有度，举止符合礼仪规范。

4.6.3 礼貌用语，表达清晰，沟通顺畅。

4.6.4 守时诚信，严格遵守预约时间、提供约定服务。

5 网约车司机等级划分

5.1 等级划分

根据服务车辆与服务标准的不同，网约车司机职业被划分为三个等级：初级、中级和高级。每个等级都有其特定的能力要求。

5.2 司机职业与形象

5.2.1 初级要求

5.2.1.1 司机年龄

在18-60岁之间。

5.2.1.2 司机着装

能够着装整洁、得体，展现出司机的专业与尊重。建议选择有领的上衣、长裤以及不露脚趾的鞋子。服装应保持完好无损、无明显污渍，颜色搭配要和谐，既符合基本的社交礼仪，也要满足大众审美标准着装规范。

5.2.1.3 个人卫生

始终注重个人清洁与卫生，保持整洁的外表和良好的个人形象。

5.2.2 中级要求

5.2.2.1 司机年龄

男性年龄应在22至55岁之间，女性年龄应在22至50岁之间，以确保司机拥有充沛的精力和足够的责任感。

5.2.2.2 驾驶经验

需完成至少20单初级订单，在网约车平台上的综合评分需达到4.8分以上，具备熟练的驾驶技能，能够熟练应对各种路况和驾驶挑战。

5.2.2.3 着装要求

司机应穿着正式服装，包括白色衬衫、领带、西装外套、西装裤以及皮鞋。

5.2.2.4 个人卫生

保持自身清洁，可适量使用清新的香水。务必确保头发整洁、干净，并维持整体仪容的得体与专业。

5.2.3 高级要求

5.2.3.1 司机年龄

男性年龄应在25至50岁之间，女性年龄应在25至45岁之间，以确保司机拥有充沛的精力和足够的责任感。

5.2.3.2 驾驶经验

需完成至少40单初级订单，在平台上的综合评分需达到4.9分以上，具备高超的驾驶技能，能够熟练应对各种路况和驾驶挑战。

5.2.3.3 着装要求

穿着符合高端服务行业的制服，确保材质上乘、色彩搭配和谐。需佩戴领带及白色手套，并可根据不同的服务场合，定制个性化的着装风格，以彰显专业与精致。

5.2.3.4 个人卫生

维持良好的个人卫生习惯，可选用清新淡雅的香水增添个人魅力。对于女性员工，建议保持面部妆容的清新与自然，以展现专业而不失亲和力的形象。

5.2.3.5 语言要求

应能够熟练掌握英语和汉语，以便在交流中流畅切换（具体语言组合可根据所在地区的主要语言环境及业务需求进行调整）。在口头表达上，需确保发音准确、语调自然，并能恰当运用词汇。无论是进行日常问候、介绍行程，还是回答乘客的疑问，都应能够使用双语清晰、流畅地沟通，确保信息的准确传达。

5.2.3.6 知识要求

应深入理解商务场合的礼仪规范，涵盖着装、接待、沟通等方面。掌握标准的接待礼仪，如迎接乘客时的站姿、表情、语言艺术，以及正确地为乘客开关车门等细节。

需对本地及常见目的地的食、住、行、游、购、娱等信息有全面了解，并能根据乘客的具体需求提供个性化推荐。同时，应熟悉各类场所的具体位置、特色、营业时间、价格范围和预订流程，具备提供更精准服务的能力。

司机应具备根据乘客的不同需求和出行目的，制定个性化用车方案的能力。需要综合考虑多种因素，确保方案的合理性，并能够根据实际行程情况灵活调整。例如，为商务人士、旅游者或有特殊需求的乘客提供相应的服务和设施，同时充分考虑时间、预算和个人偏好等综合分析能力。

5.3 应答与接客

5.3.1 初级要求

5.3.1.1 应答

在接到订单后，司机需在 2 分钟内通过平台指定的方式进行响应顾客。这包括确认接单信息，如订单详情（乘客人数、出发地、目的地等），并向乘客发送预计到达时间等相关信息，以确保服务的及时性和准确性。

5.3.1.2 接客

司机应根据平台规定的时间框架内到达乘客指定地点。

5.3.2 中级要求

5.3.2.1 应答

在接到订单后，司机应在 1 分钟内致电客户，确认上车地点。在通话过程中，司机需使用礼貌用语，并与乘客清晰、准确地沟通，确保双方对上车地点的理解一致。同时，司机还应再次核对订单信息，如乘客人数、目的地等，避免出现误解。

5.3.2.2 接客

应根据平台规定的时间框架内，司机具备提前15分钟到达乘客指定地点的能力。若因特殊情况可能导致迟到，司机应提前与乘客沟通，详细说明原因，并提供可行的解决方案，如调整接送地点或等待时间等。

5.3.3 高级要求

5.3.3.1 应答

在接到订单后，司机应在 30 秒内致电乘客，展现快速响应能力。在通话时，司机应使用热情、礼貌的用语，迅速与乘客建立良好的沟通。除了确认订单信息和上车地点外，还可询问乘客是否有特殊需求，如是否需要调整座位、车内温度等，具备为乘客提供更贴心服务的能力。

5.3.3.2 接客

司机在接到订单后，应立即分析当前交通状况，并结合目的地周边的实时路况信息。根据平台规定的时间框架内，司机提前30分钟到达乘客指定地点，接机服务提前60分钟抵达乘客指定地点，提供更加周到服务的能力，并制定最优的行车路线。

5.4 能力态度

5.4.1 初级要求

5.4.1.1 礼貌用语

应使用基本的礼貌用语，如“您好”、“请”、“谢谢”等。

5.4.1.2 耐心沟通

对乘客的问题和要求保持耐心，尽力满足。

5.4.2 中级要求

5.4.2.1 礼貌用语

应使用“您好，欢迎乘坐本次网约车”、“请问您有什么特殊需求”、“感谢您的乘坐，祝您生活愉快”等主动问候用语，并询问特殊需求，用语自然频繁。根据乘客类型和场景适当调整用语，展现个性化服务。

5.4.2.2 主动迎客

面带微笑，主动迎接乘客，帮助乘客拿行李，主动开关车门。

5.4.2.3 主动关怀

主动询问乘客关于温度、用水等特殊需求。

5.4.2.4 沟通技能

对乘客的问题和要求保持耐心，提供专业解答和帮助，准确回答路线相关问题并提供建议，确保解答详细准确，建议具有可行性和实用性。

5.4.3 高级要求

5.4.3.1 礼貌用语

应使用高级礼貌用语，如“您好，欢迎乘坐本次尊享级网约车”、“请问您有什么特殊需求，我们将竭诚为您服务”、“感谢您的乘坐，祝您旅途愉快”，并根据乘客的年龄、性别、情绪状态灵活调整问候和交流方式，具备主动问候并提供个性化服务的能力。

5.4.3.2 主动迎客

提前到达乘客指定地点，规范停车以便乘客上车。在乘客出现时，立即下车，以标准站姿面带微笑迎接，并微微鞠躬表示欢迎。

在乘客上车前，用干净的毛巾擦拭车门把手，确保乘客接触的地方干净整洁，用手遮挡车门上方防止乘客碰头，并热情邀请乘客上车。主动帮助乘客拿行李，确保行李安全放置。

5.4.3.3 主动关怀

在乘客上车后，热情、主动的询问需求，细心观察乘客的身体状况和情绪状态，并做出相应的调整。根据季节变化情况，提前准备相应的贴心物品，提供一个舒适安全的乘车环境，使整个行程更加轻松愉快。

5.4.3.4 沟通技能

对乘客提出的任何问题和要求，以极其耐心、专注和积极的态度回应。不仅能详细准确地回答路线相关问题，还能提供多种路线方案供乘客选择，并根据乘客的时间和费用偏好给出最佳建议。对于乘客关于周边地点的询问，能够迅速给出准确且详细的信息，包括地点的特色、营业时间、消费水平、距离当前位置的大致距离和行车方向等。

5.5 路线规划能力

5.5.1 初级要求

5.5.1.1 遵守规则

严格按照平台规划的路线行驶，未经乘客同意，不得擅自更改路线。

5.5.1.2 避免绕路

确保所选路线合理，无故意绕路行为。在特殊情况下需提前说明并征得乘客同意，同时告知可能的费用和时间变化。

5.5.2 中级要求

5.5.2.1 遵守规则

应按平台规划的路线行驶，除非乘客有其他要求。能提供至少两种路线选择，并说明两种线路优缺点及对应的交通状况。司机应熟悉每条路线的特点，包括沿途的景点、餐厅、加油站等信息，以便更好地服务乘客。

5.5.2.2 避免绕路

确保行程效率，无故意绕路行为。在特殊情况下，应详细解释并征得乘客同意，告知费用和时间变化。如果绕路导致费用增加，应提前告知乘客。

5.5.3 高级要求

5.5.3.1 遵守规则

应按平台规划的路线行驶，除非乘客有其他要求。能提供至少三种路线选择，包括最快和最舒适路线，说明优缺点。司机应深入每条路线的详细信息，包括沿途的路况、风景、休息区等信息，以便更好地为服务乘客。

5.5.3.2 避免绕路

确保行程效率，无故意绕路行为，在特殊情况下，应详细解释并征得乘客同意，告知费用和时间变化，同时考虑交通流量、道路状况等因素。持续为乘客更新预计到达时间和费用信息，并适时与乘客沟通，缓解乘客因绕路可能产生的焦虑情绪。如果绕路导致费用增加超过一定比例（如 20%），司机应主动向平台申请费用减免或给予乘客相应的补偿（如优惠券、积分等），以保障乘客的权益和满意度。

5.5.3.3 定制服务能力

能够根据乘客的出行目的和特殊需求，为乘客量身定制个性化的行程路线。优先选择最快捷的路线，并提前与目的地的相关人员沟通协调，确保乘客能够准时到达。

5.6 安全驾驶能力

5.6.1 初级要求

5.6.1.1 遵守交通规则

必须严格遵守交通规则，包括但不限于不超速、不闯红灯等。

5.6.1.2 驾驶平稳

保持平稳的驾驶风格，避免急刹车和急转弯，确保乘客舒适。

5.6.2 中级要求

5.6.2.1 遵守交通规则

除了严格遵守交通规则，司机还应向乘客宣传安全知识。在经过学校、医院、居民区等特殊区域时，应减速至规定速度以下，观察周围环境，确保行车安全。

5.6.2.2 驾驶平稳

保持车辆行驶平稳，避免急刹车和急转弯。车速变化平稳，加减速操作缓和，启动、停车、换挡平稳。在复杂路况下，提醒乘客坐稳并降低车速。在恶劣天气或道路施工等情况下，适当降低车速，确保安全，并提醒乘客坐稳，避免发生危险。

5.6.3 高级要求

5.6.3.1 遵守交通规则

严格遵守交通规则，并能适时向乘客宣传安全知识，能够提供安全驾驶的示范与知识讲解。利用车内多媒体系统，自动播放交通安全宣传短片。定期更新安全知识内容，确保为乘客提供最新、最实用的交通安全信息。

5.6.3.2 驾驶平稳

通过精湛的驾驶技巧，实现近乎“零顿挫”的平稳行驶体验。根据前车的速度和距离，提前预判并精准控制车速，实现平稳的加减速，避免急刹车和急转弯；在停车时，提前规划好停车位置，缓慢制动，使车辆平稳停靠，确保乘客在车内几乎感觉不到车辆的停顿。

5.6.3.3 复杂路况卓越应对

在雨天、雪天、道路施工等复杂路况下，根据实际情况将车速降低至安全且合理的范围。通过车内的传感器和智能系统，实时监测车辆的行驶状态和周围环境，提前预警潜在的危險，并向乘客详细说明

当前路况和应对措施，提醒乘客坐稳扶好。必要时为乘客提供呕吐袋等应急物品，以防乘客因车辆颠簸产生不适。

5.7 热情送客能力

5.7.1 初级要求

5.7.1.1 礼貌告别

使用“再见”、“请慢走”等用语与乘客告别，根据乘客性别、年龄适当增加个性化用语，声音洪亮清晰。

5.7.1.2 提醒检查

提醒乘客检查是否有遗留物品，指明常见位置，语气温和友好。

5.7.2 中级要求

5.7.2.1 主动服务

主动为乘客开关车门，帮助乘客提取行李。

5.7.2.2 礼貌告别

使用礼貌用语告别并询问乘客对行程的满意度，声音洪亮清晰。根据不同的乘客群体进行适当调整告别语，如对商务人士可以说“先生 / 女士，再见，感谢您的乘坐，您对本次行程满意吗？希望能再次为您服务”。

5.7.2.3 提醒检查

提醒乘客检查是否有遗留物品并提供帮助，如协助查看座位下方、后备箱等部位，有遗留物品及时联系乘客处理。在提醒检查时，应主动提供帮助。

5.7.3 高级要求

5.7.3.1 礼貌告别

使用礼貌用语告别并询问乘客对行程的满意度，提供反馈机会，声音洪亮清晰。根据不同的乘客群体进行适当调整，能使用中英文进行告别。

5.7.3.2 提醒检查

在乘客到达目的地前，通过观察乘客的行为举止和行程终点的环境信息，提前预估乘客的下车需求和可能遇到的情况，并给出温馨提示。提醒乘客检查是否有遗留物品并提供帮助，确保物品安全，如协助查看座位下方、后备箱等部位。在提醒检查时，不仅提供帮助，还要确保物品安全，如对贵重物品进行特殊处理，或者为乘客提供物品保管服务（如果需要）。

5.7.3.3 全方位车门服务

主动为乘客开关车门，对于行动不便的乘客，提供更加贴心的服务。必要时搀扶乘客进出车辆，并确保其安全坐稳后再启动车辆。

5.7.3.4 行李专属照料

在行程结束时，主动将行李搬运至乘客指定的地点，确保行李安全送达。

5.8 合规结算

5.8.1 初级要求

5.8.1.1 费用透明

确保费用计算的透明度，无额外不合理费用。

5.8.1.2 支付便利

提供多种支付方式，方便乘客支付。

5.8.2 中级要求

5.8.2.1 费用透明

确保费用计算的透明度，无额外不合理费用，并清晰解释费用构成及其依据。对于有疑问的乘客，耐心解释并提供相应的证据。

5.8.2.2 支付便利

提供多种支付方式，方便乘客支付，当支付出现问题时，能够迅速判断问题所在，并提出解决办法。

5.8.3 高级要求

5.8.3.1 费用透明

确保费用计算完全透明，无额外不合理费用，并详细解释费用构成包括各项费用计算依据和方式，提供详尽的费用明细与账单。

5.8.3.2 支付便利

提供多种支付方式，优化支付流程，为乘客提供更快捷的支付体验。例如，提供指纹支付、面部识别支付等便捷支付功能（如果设备支持），或者提前为乘客预加载支付页面，减少支付时的等待时间。

5.9 特殊人群服务技能

5.9.1 初级要求

能主动协助携带大件行李的乘客，对残疾或行动不便的乘客给予关怀和帮助。在协助上下车时，确保乘客的安全和舒适，如调整座椅位置、提供必要的支撑等。

5.9.2 中级要求

能根据乘客的特殊需求提供个性化服务能力。如，为老人提供舒适的座位并询问身体状况，主动根据老人的身体状况调整座位位置。为儿童提供安全保障（如儿童座椅）并提醒家长注意。对于孕妇、病人等有特殊需求的乘客，根据其特殊需求提供相应的服务，如为孕妇提供更舒适的座位环境，为病人提供必要的照顾和帮助。

5.9.3 高级要求

能根据乘客特殊需求提供更加细致的个性化服务能力。为老人提供舒适座位并询问身体状况，同时关注老人的心理需求，提供温馨的问候和关怀，让老人感受到温暖。为儿童提供安全保障和提醒家长注意，同时提供娱乐设施，如儿童玩具、儿童读物等，让儿童在车内愉快地度过时光。为商务人士提供商务文件整理、电脑设备充电等服务，帮助整理合同文件、报告文件等，确保文件整齐有序，并提供电脑

设备充电服务。对于其他有特殊需求的乘客，如艺术家、运动员等，根据其特殊需求提供相应的服务，如为艺术家提供展示作品的空间（如果车辆空间允许），为运动员提供运动器材存放空间（如果车辆空间允许）等。

5.10 乘客急救技能

5.10.1 初级要求

5.10.1.1 急救准备

车辆配备基本应急救援工具，如急救包（含创可贴、消毒棉球、绷带等）和手电筒，且应放置在易取位置。定期检查急救包内的物品是否齐全、有效，手电筒是否能正常使用，确保急救工具随时可用。

5.10.1.2 急救操作

司机需了解急救包使用方法和基本急救知识（如心肺复苏概念），在紧急情况下能采取基本措施，如包扎伤口、呼叫急救电话并准确描述病情和位置。定期学习和复习急救知识和技能，确保在紧急情况下能够正确使用急救包和采取相应的急救措施。

5.10.2 中级要求

5.10.2.1 急救准备

车辆配备基本应急救援工具，如急救包（含创可贴、消毒棉球、绷带等），能进行基础急救操作。了解基本急救知识，如心肺复苏步骤。定期检查急救包内的物品是否齐全、有效，确保急救包放在易取位置。要不断学习和复习急救知识和技能，提升急救能力。

5.10.2.2 急救操作

在紧急情况下能采取基本措施，如包扎伤口、呼叫急救电话并准确描述病情和位置。在呼叫急救电话时，能详细描述乘客的病情或受伤情况，如伤口的深度、是否有异物、疼痛程度等，以及车辆的具体位置，包括所在街道名称、门牌号等，以便急救人员能够快速定位。同时，在等待急救人员到来时，采取措施稳定乘客病情，如对伤口进行适当的加压包扎、客提供安慰和鼓励等。

5.10.3 高级要求

5.10.3.1 急救准备

车辆配备基本应急救援工具，如急救包（含创可贴、挖掘等基本物品），司机能进行基础急救操作，如包扎伤口。了解基本急救知识，如心肺复苏步骤，还能在紧急情况下拨打急救电话并与急救人员沟通情况。定期检查急救包内的物品是否齐全、有效，确保放在易取位置。不断学习和复习急救知识和技能，提高自己的急救水平。

5.10.3.2 急救操作

在遇到紧急情况下能采取基本措施，如包扎伤口、呼叫急救电话并与急救人员沟通情况。在呼叫急救电话时，要极其详细地描述乘客的病情或受伤情况，如伤口的深度、是否有异物、疼痛程度等，以及车辆的具体位置，包括所在街道名称、门牌号等，以便急救人员能够快速定位。在与急救人员沟通情况时，准确传达乘客的病情变化情况、所采取的急救措施等信息，以便急救人员能够更好地准备救援工具

和制定救援方案。在等待急救人员到来时，要尽量采取一些措施稳定乘客的病情，如对伤口进行适当的加压包扎、给乘客提供一些安慰和鼓励等，并根据急救人员的要求，提前做好一些准备工作，如清理车辆周围的障碍物、打开车门等。

5.11 其他突发事件的处理

5.11.1 突发事件的处理原则

5.11.1.1 安全优先和人本关怀原则

在应对任何突发事件时，首要任务是确保乘客及司机的生命安全。

5.11.1.2 迅速响应和协同合作原则

应急处置必须及时有效，要求各相关部门迅速响应并协同合作。

5.11.1.3 依法行事和科学处置原则

应急处理工作应遵循相关法律法规，并基于科学合理的原则进行。

5.11.1.4 信息透明和共享及时原则

确保信息的及时共享和公开透明，以减少误解和恐慌。

5.11.1.5 事后复盘和持续优化原则

事件处理完毕后，应及时进行评估和总结，以完善应急预案和处理流程。

5.11.2 常见突发事件的处理

5.11.2.1 合同纠纷处理

乘客与网约车平台之间的合同纠纷应依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》及相关法律法规进行处理。

5.11.2.2 侵权责任纠纷处理

涉及侵权责任的纠纷，应明确责任主体，依法进行赔偿。

5.11.2.3 劳动纠纷处理

涉及司机与平台的劳动纠纷，应依据劳动法及相关法律法规规定进行处理。

5.11.2.4 交通事故纠纷处理

应依据《中华人民共和国道路交通安全法》及相关规定进行责任认定和处理。

5.11.2.5 支付纠纷处理

因网络支付导致乘客多扣费等问题，平台应依法退还多收取的费用，保障消费者权益。

5.11.2.6 服务质量

网约车平台应建立服务评价体系和乘客投诉处理制度，如实采集与记录司机服务信息。

5.11.2.7 信息保密

网约车平台公司应保护司机、约车人和乘客等个人信息安全，防止信息泄露。

5.11.3 突发事件处理规范

5.11.3.1 交通事故处理

5.11.3.1.1 驻车与安全防护能力

在发生交通事故后应立即停车，并开启危险报警闪光灯。在车辆后方适当位置设置警示标志，以防止二次事故发生。若事故中有人员伤亡，应立即优先救助伤者，并迅速拨打 120 急救电话、122 交通事故报警电话以及平台应急救援电话。

5.11.3.1.2 现场保护与信息收集能力

尽可能保护事故现场的完整性，并拍摄事故现场照片，包括车辆位置、碰撞部位、道路标识、周围环境等信息，以便后续事故认定和保险理赔。同时，收集对方车辆及当事人的相关信息，如驾驶证、行驶证、车牌号码、联系方式等。

5.11.3.1.3 乘客安置与沟通协调能力

向乘客说明事故情况，并安抚乘客情绪，确保乘客安全。如有可能，协助乘客换乘其他交通工具继续行程，或按照平台规定处理乘客后续行程安排及费用问题。

5.11.3.1.4 事故处理与报告能力

配合交警部门进行事故现场勘查、调查取证等工作，并如实陈述事故经过。及时向网约车平台报告事故详情，包括事故发生时间、地点、经过、人员伤亡情况、车辆受损情况等信息，并按照平台要求提交相关事故处理材料。

5.11.3.2 车辆故障处理规范

5.11.3.2.1 安全停车与警示

当车辆在运营过程中出现故障时，司机应迅速将车辆安全停靠至路边，并开启危险报警闪光灯。同时，放置警示标志以提醒其他车辆。若车辆无法移动，应立即拨打救援电话，并告知乘客车辆故障情况。

5.11.3.2.2 乘客沟通与安置

向乘客诚恳道歉，并详细说明车辆故障情况及预计等待救援的时间。根据实际情况，为乘客提供合理的解决方案，包括协助乘客换乘其他交通工具、安排其他车辆继续行程或协商取消订单并妥善处理费用问题。

5.11.3.2.3 故障处理与记录

在等待救援期间，能够确保乘客的舒适与安全。救援人员到达后，积极配合进行车辆维修工作。故障处理完毕后，详细记录车辆故障原因、维修情况及维修费用等信息，并及时向网约车平台报备。

5.11.3.3 恶劣天气行车规范

5.11.3.3.1 行车安全

在恶劣天气条件下（如暴雨、暴雪、大风、大雾等），司机应保持高度警觉，谨慎驾驶。降低车速，保持安全车距，并开启必要的灯光设备（例如雾灯、示廓灯等），以确保行车安全。

5.11.3.3.2 乘客沟通与行程调整

在出发前或行驶过程中，司机应及时与乘客沟通恶劣天气对行程可能造成的影响，例如道路积水、交通拥堵或行驶缓慢等情况。根据实际情况，与乘客协商调整行程路线或时间。在极端恶劣天气条件下，确保安全为前提，可与乘客协商取消订单，并按照平台规定妥善处理费用问题。

5.11.3.3.3 应急处置与平台报告

遇到恶劣天气导致的道路封闭、交通瘫痪等紧急情况时，司机应立即向网约车平台报告情况，并听从平台的统一调度和指挥。同时，积极配合相关部门进行应急处置工作，确保乘客和自身的安全。

5.11.3.4 治安事件处理规范

5.11.3.4.1 冷静应对与报警处理

遇到运营过程中的治安事件（例如乘客纠纷、抢劫、骚扰等），司机应保持冷静，避免激化矛盾，确保自身及乘客的人身安全。在条件允许的情况下，立即拨打 110 报警电话，并向网约车平台报告事件详情，包括事件发生地点、涉事人员特征、车辆信息等。

5.11.3.4.2 证据收集与保护

尽可能收集与治安事件相关的证据，如现场照片、视频、语音记录等，为警方后续调查提供线索。同时，注意保护自身及乘客的财物安全，防止损失。

5.11.3.4.3 乘客保护与协助

在治安事件处理过程中，优先保障乘客的人身安全，并协助乘客采取必要的防护措施。若乘客受到伤害，应及时提供帮助，并配合警方进行调查取证工作。

5.11.3.4.4 平台后续处理

按照网约车平台的要求，司机能够配合平台对治安事件进行后续处理，包括提供事件处理报告、协助平台进行安全整改等工作，以确保平台运营安全和服务质量。

5.11.3.5 订单纠纷处理

5.11.3.5.1 纠纷原因分析能力

当订单纠纷发生时，司机与乘客应首先冷静分析纠纷产生的原因。常见的纠纷原因包括行程费用争议、路线选择分歧、服务质量不满等，司机应具备纠纷原因分析的基本能力。

5.11.3.5.2 沟通协商解决能力

双方应积极沟通协商，本着公平、公正、合理的原则解决纠纷。司机应向乘客详细解释行程费用的计算依据、路线选择的合理性等问题，并听取乘客的意见和诉求，寻求双方都能接受的解决方案。若因服务质量问题导致纠纷，司机应诚恳道歉，并根据实际情况给予乘客相应的补偿或改进措施。

5.11.3.6 乘客遗失物品处理规范

5.11.3.6.1 物品发现与保管要求

司机在乘客下车后应迅速检查车内，以便发现并保管乘客可能遗失的物品。一旦发现遗失物品，应妥善保管，并立即通过网约车平台联系乘客，通知他们遗失物品的情况及保管地点。

5.11.3.6.2 物品归还与交接要求

与乘客协商确定归还物品的方式和时间，可以选择当面归还或快递邮寄等方式。在归还物品时，应仔细核对乘客身份信息，确保物品能够安全准确地归还给正确的乘客。如果乘客要求将遗失物品送至指定地点，司机应在合理范围内提供配合，并根据平台规定处理相关费用问题。

5.11.3.6.3 平台记录与报备要求

在处理乘客遗失物品的过程中，司机应及时向网约车平台报告相关情况，包括遗失物品的名称、数量、特征、发现时间、归还时间等详细信息。平台应做好记录和备案工作，以便于后续的查询和统计。

5.11.3.7 培训与演练规范

5.11.3.7.1 司机培训要求

网约车平台应定期组织司机参加突发事件和常见问题处理的培训，内容包括相关法律法规、应急处置知识和技能、服务规范等。这有助于确保司机熟悉本处理规范的各项要求，提升他们的应急处理能力和服务水平。

5.11.3.7.2 应急演练

网约车平台应定期组织应急演练，模拟交通事故、车辆故障、乘客突发疾病、治安事件等突发事件场景。这有助于检验司机、平台运营管理人员及相关应急救援人员的应急响应能力、协同配合能力和处置效果。通过演练发现问题，并及时进行整改和完善。

5.11.4 突发事件事后报备与总结要求

5.11.4.1 司机报备

司机在突发事件处理完毕后，应在 24 小时内通过网约车平台向所属公司或平台管理方进行事后报备；报备内容应包括事件详细经过、处理措施及结果、人员伤亡情况（如有）、财产损失情况、乘客反馈意见、相关证据材料（如照片、视频、录音、事故认定书、医院诊断证明等），证据材料应清晰可辨且与事件相关，材料上传成功率应达到 95%以上；若涉及车辆维修、保险理赔等后续事宜，还应报备维修地点、维修时间、预计费用、保险理赔进展等信息，如维修进度变化或理赔结果有更新时，应 4 小时内重新报备。

5.11.4.2 司机事件后续报备规定

5.11.4.2.1 突发事件后报备

网约车平台要求司机在处理完任何突发事件或常见问题后，必须在 24 小时内通过平台向所属公司或平台管理方提交详细的事后报备。这份报备应详尽记录事件的全过程、所采取的处理措施及其结果、人员的伤亡情况（如果有的话）、财产的损失状况、乘客的反馈意见，以及与事件相关的所有证据材料，如照片、视频、录音、事故认定书、医院诊断证明等。所有提交的证据材料必须清晰可辨，并且与事件直接相关，以确保材料上传的成功率达到 95%以上。

5.11.4.2.2 后续事宜报备及更新流程

若事件涉及车辆维修或保险理赔等后续事宜，司机还需报备维修的具体地点、预计的维修时间、维修费用预算以及保险理赔的最新进展。若维修进度有变化或理赔结果更新，司机必须在 4 小时内重新提交报备，以保持信息的时效性和准确性。

5.12 负面清单

5.12.1 禁入清单

5.12.1.1 重大犯罪禁入

在逃人员、危害国家安全罪、危害公共安全罪、强奸罪、猥亵罪、拐卖罪、绑架罪、抢劫罪、毒品犯罪、故意伤害罪、盗窃罪、扰乱罪、淫乱罪、交通肇事罪、危险驾驶罪。

5.12.1.2 违反《治安管理处罚法》禁入

非法限制他人人身自由、非法侵入他人住宅或者非法搜查他人身体、结伙殴打、多次殴打、伤害他人、猥亵他人、吸食、注射毒品的、向他人提供毒品的、教唆他人吸毒。

5.12.1.3 违反《道路交通安全法》禁入

饮酒后驾驶机动车的、交通事故后逃逸、尚不构成犯罪的、涉牌涉证类违法、无照驾驶、其他扣12分的违法行为。

5.12.2 禁止行为

严禁任何形式的骚扰（言语、肢体）、辱骂、歧视（性别、性别、年龄、种族、宗教信仰等）、不安全驾驶行为（酒驾、毒驾、疲劳驾驶、超速 20% 以上、闯红灯、违规变道等）、不按照乘客要求的合理线路行驶、不按照乘客合理要求优化车内环境。司机应始终保持警觉，严格遵守规定，防止任何违反禁止行为的发生。若意识到自己有违规行为的倾向，应立即采取行动，调整自身行为，确保符合职业标准和平台要求。