

# 《网络预约出租汽车运营服务规范（征求意见稿）》 编制说明

## 一、编制目的

为落实《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（简称《管理办法》），规范网约车经营行为、提高服务水平，制定《网络预约出租汽车运营服务规范》（以下简称《规范》）。

## 二、编制原则

——**系统性**。《规范》的起草充分考虑与《管理办法》相配套，《管理办法》中已明确的内容，一般不纳入标准，对《管理办法》中未明确，需进一步细化的内容，在标准中提出具体的技术要求，为规范网约车经营行为、提高服务水平提供技术支撑。

——**协调性**。注重标准体系整体架构，并与现有标准相协调。逐步形成标准间相互协调、相互补充的有机整体。

——**完整性**。体现网约车全过程（包括从订单分发、实际运营、后续评价等）、全要素（包括经营者、车辆和人员等）服务要求，重点突出对静态基本要求、动态服务流程以及信息安全等的指导、监督与管理。

## 三、主要编制依据

1. 《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康

发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）。

2. 《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 工商总局 质检总局 国家网信办令 2016 年第 60 号）。

3. GB/T 22485-2013《出租汽车运营服务规范》。

4. GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第 1 部分 标准的结构和编写》。

#### **四、主要编制过程**

交通运输部积极推进网约车标准编写工作，成立了由交通运输部公路科学研究院牵头、行业管理部门以及出租汽车经营企业、平台企业等有关专家和人员组成的标准编制组。工作过程如下：

2015 年 3 月，召开了标准立项材料审查会，明确了工作思路、工作原则和工作进程。为保证标准制定工作的顺利进行，编制组开展了重点城市调研，并结合网约车服务特点及当前存在的突出问题，完成了标准讨论稿。

编制组分别于 2015 年 12 月、2016 年 1 月和 2016 年 5 月，组织召开了三次专家研讨会，邀请行业管理部门、研究机构及企业有关专家，对标准讨论稿的框架和内容进行了讨论。

2016 年 7 月，交通运输部组织全国城市客运标准化技术委员会及有关专家，对标准进行了论证。编制组按专家意见

和建议，修改完善形成标准征求意见稿。

## **五、标准主要内容**

一是规范了网络预约出租汽车运营相关的术语和定义。

二是明确了网络预约出租汽车的经营者、运输车辆、驾驶员等的基本要求。

三是对网络预约出租汽车经营者和驾驶员的服务流程分别进行了界定。

四是对特殊情况的处理，以及服务评价与投诉处理进行了规范。

有关服务评价指标设置及计算方法如下：

1. “预约响应率”评价指标及要求。要求网约车经营者对于约车需求 100%相应。

2. “约车成功率”评价指标及要求。参照目前主要平台实际，约车成功率大于或等于 80%。

3. “车辆相符率”评价指标及要求。按照《管理办法》有关要求，网约车经营者应当保证线上提供服务的车辆和线下实际提供服务的车辆一致，即车辆相符率应达到 100%。

4. “驾驶员相符率”评价指标及要求。按照《管理办法》有关要求，网约车经营者应当保证线上提供服务的驾驶员和线下实际提供服务的驾驶员一致，即驾驶员相符率应达到 100%。

5. “营运车辆保险购买合格率” 评价指标及要求。按

照《管理办法》有关要求，网约车车辆使用性质为营运，应当具有营运车辆相关保险，即营运车辆保险购买合格率应达到 100%。

6. “乘客有效投诉率”评价指标及要求。侧重于强调服务意识，指标设置要求参照传统出租汽车企业。

7. “投诉处理率”评价指标及要求。对约车人或乘客投诉积极回复，认真处理，指标设置要求参照传统出租汽车企业。

8. “乘客服务评价不满意率”评价指标及要求。乘客更多是对服务不满意时，才进行评价，指标设置参照目前企业实际，要求乘客服务评价不满意率小于 20%。

9. “第三方调查乘客满意率”评价指标及要求。参照目前企业实际，要求第三方调查乘客满意率大于或等于 80%。

## **六、预期经济效果**

一是有利于建立完善新老业态分类管理体系。针对网约车新型服务模式，通过规范网约车经营行为，合理划分新老业态业务边界，有利于促进传统出租汽车与网约车错位经营、融合发展。

二是有利于加强市场诚信体系建设。针对预约服务特点，通过加强网约车经营者安全管理和驾驶员信用管理，完善服务质量评价，加快建立完善优胜劣汰的市场竞争机制，不断提高诚信经营、文明服务水平。

三是有利于保障乘客合法权益。提出包括服务方式、服务流程以及运营安全等方面的要求，能够提升网约车服务质量和水平，保障乘客安全与合法权益。

## **七、与有关的现行法律、法规和标准的关系**

《管理办法》中，对于网约车驾驶员和车辆基本条件、平台企业经营行为等方面做出了要求。本标准符合上述要求。

《出租汽车运营服务规范》（GB/T 22485-2013）规定了出租车的通用技术要求，本标准体现网络预约出租汽车服务的特色。

## **八、作为强制性或推荐性标准的建议**

建议《网络预约出租汽车运营服务规范》作为推荐性行业标准。