喀什市代驾经营服务行业管理规范（试行）

[第一章　总　则](https://law.lawtime.cn/lifadongtai/39165.html" \o "广告法释义：第一章" \t "https://www.lawtime.cn/faguizt/_blank)

**第一条** 为规范代驾经营服务行业活动，保护消费者合法权益，保证交通安全、治安安全以及公共卫生安全，减少行业无序竞争、杜绝行业乱象，促进代驾行业的健康发展，依据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国价格法》《汽车代驾服务安全管理要求》《代驾经营服务规范》等法律法规及相关标准，结合本市实际，制定本规范。

**第二条** 在喀什市从事汽车代驾服务经营与服务活动的机构、公司及相关工作人员，适用本规范。

本规范所称汽车代驾服务，是指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。

本规范所称汽车代驾服务机构，是指依法提供汽车代驾服务的组织，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。

本规范所称汽车代驾服务公司，是指依法从事为客户提供汽车驾驶服务的汽车代驾机构。

本规范所称汽车代驾服务人员，是指配合完成汽车代驾服务项目的相关工作人员。

本规范所称汽车代驾员，是指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。

**第三条** 从事汽车代驾服务经营与服务活动的市场主体及从业人员，应当遵守国家有关法律法规、部门规章及地方的行政法规，诚实信用，公平竞争。

**第四条** 喀什市公安局、喀什市市场监督管理局、喀什市交通运输管理局等部门在各自的职责范围内负责代驾管理相关工作。

第二章 行业标准

**第五条** 代驾公司设立应符合下列规范条件：

（一）代驾公司应当依照《市场主体登记管理条例》办理注册登记，依法取得营业执照。未经登记，不得以市场主体名义从事经营活动。

（二）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；

（三）应具有健全的安全标准、定价标准、接线、回访制度及管理员与代驾员管理制度；

（四）应建立规范的人事录用、培训、辞退制度。

（五）应在营业场所公示安全服务理念、服务质量管理规范、代驾服务流程及规范等相关制度规定。

（六）经营者应根据代驾服务环节科学合理地安排各岗位的设置，并明确岗位职责、任职条件、工作要求与考核指标。

（七）在已有保险公司开发出了代驾企业责任险的地域，要求代驾公司投保代驾企业责任险。

（八）应制定绩效考核办法，对各岗位人员定期进行培训与绩效考核；并建立激励机制，根据绩效考核结果进行奖、罚。

（九）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。

**第六条** 代驾员应符合下列规范要求：

（一）应身体健康，无正在传染期的相关疾病并定期体检；

（二）应无交通肇事犯罪、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。代驾公司选择的代驾员应有当地公安机关或派出机构出具的无犯罪记录证明和近三年来无重大交通事故与无酒驾被处罚记录证明。

（三）应取得相应准驾车型机动车驾驶证，具有3年以上驾驶经历。代驾公司原则上应聘用驾驶证年限与实际驾龄均在3年以上，身体健康、能熟练驾驶多种类型轿车的合格的代驾员。

（四）应具备基本的人员紧急救护知识、道路紧急情况应变处理技能，并经职业道德、安全教育和安全操作技能培训合格。

**第七条** 代驾机构经营活动应符合下列规范要求：

（一）代驾员服务时着统一工装，使用规范用语，佩戴挂脖式工作牌，工作牌必须包含“一证两书”相关信息，即正面印有《上岗证》基本信息,反面印有《行为告诫书》和《价格告诫书》相关内容；

（二）应开展安全服务培训和多种类型轿车的驾驶培训，提高驾驶员安全服务意识和基本技能；

（三）应制定潜在紧急情况和事故的应急预案，并确保各级人员熟悉紧急情况的应急处理；

（四）应建立代驾服务档案，档案应包括消费者签署的服务协议底联。档案中各项记录的内容应真实、详细，能够反映经营者和消费者之间的交易过程，确保服务质量和服务人员可追溯；

（五）应制定消费者档案管理制度，按规定做好消费者档案的保密工作，不得公布或泄漏消费者信息；

（六）代驾员应保证充分休息和充足睡眠，宜在工作间隙活动身体；

（七）代驾员应检查、保持提供服务所需的设备设施安全完好，包括但不限于使用符合 GB 17761 要求的电动自行车。

（八）代驾员应按标准规定和机构要求使用安全防护用品，包括但不限于佩戴达到 GB 24429 要求的安全头盔。

**第八条** 代驾机构开展服务过程应符合下列规范要求：

（一）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：

1、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；

2、客户有蓄意辱骂、殴打代驾员等恶劣行为；

3、其他可能威胁到代驾员人身财产安全的情形。

（二）突发公共卫生事件或疫情期间，代驾员应按政府规定和机构要求做好防控工作；

（三）代驾服务过程中，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；

（四）服务预约,在接到预约代驾服务需求时，应详细记录消费者预约基本信息；

（五）驾驶过程应随路面状况、天气情况等调整行车速度，保持平稳安全驾驶；

（六）提供代驾服务时，代驾员身体应处于健康良好状态，驾驶操作应符合安全文明驾驶常识，保证安全驾驶。

（七）代驾服务经营者、服务机构及平台应当遵守《中华人民共和国价格法》等法律规定，做到如下事项：

1、应在经营场所、平台和工作牌上依法公示收费项目、内容、标准、投诉电话等信息；

2、代价经营者提供代驾服务前,应当明确公示起步价及所含公里数、计价单位、起步价外每公里收费标准、不同时段（应显著明示12点前、后的收费标准）和季节气候等因素每公里加收费用标准、行驶里程计量依据和费用结算方式、代驾服务提供者联系电话；

3、不得在标价之外加价收取任何未予标明的费用,不得未尽告知义务、单方面收取费用。

4、不得低标价高结算,不得乱收费用,不得相互串通、操纵市场价格,哄抬价格等,不得强制或变相强制交易相对人接受代驾服务。

**第九条** 代驾服务流程操作应符合下列规范要求：

（一）客户上车后，代驾员应绕车一周检查车况，拍照留证，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；

（二）服务前，按照代驾公司制定的代驾服务流程与规范要求准时到达客户指定地点，需着统一工装并佩戴胸卡等证件，带好驾驶证等相关证件；

（三）与客户见面出发前，要检查车辆外观有无明显伤痕（如有要请客户在协议上签字确认），先请客户在代驾服务协议上签字确认此次服务开始；

（四）车辆启动后要确认车辆各性能正常方可开动。确认目的地后按照客户希望的路径行驶；

（五）代驾员应在驻车前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，按停车管理要求停放车辆。为客户车辆停车入位后，共同检查好车辆外观，协助客户锁好车辆；

（六）服务结束后应检查确认车辆天窗、车门窗是否关闭，外观是否有新损坏；

（七）收取约定服务费用，请客户保存好代驾服务协议副联，礼貌道别；

（七）应设置客服人员对消费者进行及时电话回访、短信回访及其他方式回访；

（八）认真记录回访内容，及时总结，根据回访结果，加强对员工进行考核、培训，以提高服务水平。

**第十条** 代驾服务突发情况处置应符合下列规范要求：

（一）代驾员应及时向机构报备可能导致不安全的情况；如遇暴力冲突、性骚扰、敲诈恐吓、交通事故、故意损坏财物等突发情况，应及时报警并向机构报告。

（二）代驾员与客户发生争议时，可向机构报告，机构应依据有关制度及时介入，并进行核实处理。

（三）如发生交通事故或车辆故障时，代驾员应按交通法规要求设置警示，并采取适宜措施确保自身和客户人身安全。

（四）遇交通事故客户受伤时，代驾员应秉承先救人后救物的原则处理。

**第十一条** 代驾经营服务处理投诉应符合下列规范要求：

（一）应建立运营、服务投诉机制，制定投诉受理程序，向客户公示投诉电话；发现无驾驶证接单或未取得上岗证从事代驾服务等行为，可以拨打交通部门投诉举报电话 12328（12345）进行反映；发现通过恶意抢单、殴打辱骂、抢占地盘等暴力手段排挤同行涉嫌欺行霸市的行为，可以拨打公安部门投诉举报电话110进行反映；发现未明码标价、标价之外加价收费或未履行告知义务单方面收费的行为，可以拨打市场监管部门投诉举报电话12315进行反映。

（二）应按照 GB/T 17242的要求设置投诉受理部门，定期或不定期收集各方反馈意见和建议并建立反馈意见档案；

（三）客户与代驾公司发生服务质量争议时，双方应按照协商、申诉、诉讼的次序处理；

（四）经营者对客户的投诉应积极对待，及时处理，并要保留书面记录；

（五）处理投诉过程中应积极向当事人详细了解情况，公正地给出处理意见，并将处理结果通知给客户，同时在经营场所公示。

第三章 监督管理

**第十二条** 公安机关按照《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规的规定，督促代驾公司遵守并执行本规范第五条、第七条、第八条、第九条的规定，规范代驾公司经营服务活动。督促代驾公司落实交通安全主体责任，督促从业人员遵守相关法律法规，保证交通安全和治安安全。

**第十三条** 公安机关各派出所加强对辖区内治安重点区域、娱乐场所等区域的巡逻盘查，定期排查代驾矛盾纠纷，及时梳理归纳分类，对可能激化的矛盾纠纷提前预警、提前防范，最大限度消除矛盾纠纷隐患，防止代驾服务人员因争抢客源引发案事件。

**第十四条** 公安机关督促各代驾公司建立各项管理制度，掌握底数、建立工作台账，将企业从业人员录入警综平台及相关信息平台，定期对从业人员开展背景审查，将不符合规定的从业人员通报代驾机构及时更换。

**第十五条** 交通运输部门加强对从事代驾人员进行规范管理，定期对代驾公司及从业人员的法治和交通安全管理业务培训、考核，考核合格的发上岗证，考核不合格且不符合本规范第六条规定的，不得上岗执行职务。

**第十六条** 市场监督管理局依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》等法律法规的规定，依法开展代驾经营服务活动相关市场主体的注册登记，并履行双告知职责，及时将注册信息推送至公安机关。

**第十七条** 市场监督管理局依据《中华人民共和国价格法》等法律法规的规定，依法对本规范第八条（七）项的代驾行业收费行为开展监督检查，规范相关市场主体的明码标价等价格相关经营活动。依法受理消费者因费用支付而引起的投诉举报，并按照法定时限予以核查反馈。

**第十八条** 交通运输管理局依据相关法律法规规范代驾机构经营行为，督促代驾服务者文明着装、文明用语、提供文明代驾服务。

**第十九条** 交通运输管理局应配合公安机关严厉打击无证驾驶、饮酒代驾、醉酒代驾、吸毒代驾、危险驾驶等违法违规行为。

第四章 附 则

**第二十条** 本规范由喀什市公安局、喀什市市场监督管理局、喀什市交通运输管理局负责解释。

**第二十一条** 本规范自2023年8月1日施行，有效期至2024年7月30日。有效期届满，行政规范性文件自动失效。